

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feilinformasjon vedrørende refusjon av ubenyttet billett.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00135

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS t/r Bergen - Tokyo for reise 5. - 14. oktober 2016, pris kroner 6 572. Akutt sykdom førte til at klager ikke kunne benytte seg av utreisen den 5. oktober. Han var klar for å reise igjen den 6. oktober, og kontaktet SAS for å endre billetten. Han fikk da beskjed om at returen den 14. oktober ikke kunne benyttes siden utreisebilletten ikke var benyttet. Klager måtte derfor kjøpe helt ny billett. Han valgte å kjøpe denne hos et annet selskap, pris kroner 11 074, da tilbudet fra SAS om ny billett lød på kroner 21 000.

Da klager skulle returnere fra Tokyo den 14. oktober mottok han både e-post og sms fra SAS om at han kunne sjekke inn på opprinnelig billett. Opprinnelig retur kunne altså likevel benyttes. Feilinformasjonen fra SAS medførte klager vesentlige ekstrakostnader.

Klager har mottatt kroner 680 i refusjon fra SAS for flyskatter, samt kroner 5 892 fra sitt forsikringsselskap. Han krever i tillegg refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett, kroner 6 370.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom klager hadde kontaktet SAS før opprinnelig utreise kunne han endret utreisedato mot et gebyr på 140 euro og eventuelt tillegg i pris. Han kontaktet derimot SAS dagen etter utreise og stod oppført som no-show på utreisen den 5. oktober.

Da klager bestilte reisen på SAS' nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Klager har valgt en tur retur reise som ikke kan endres eller refunderes etter utreise. Det vises til fremlagt utdrag av reglene. Tur retur reiser utenfor Europa er kun gyldig dersom man benytter utreisen, og kan derfor ikke benyttes kun for returreisen.

Klager mottok melding om innsjekk for returreisen da denne aldri var blitt kansellert. SAS hadde derfor ikke solgt denne plassen til noen andre.

I følge klager har han fått dekket sine kostnader av sitt forsikringsselskap, og SAS har refundert skatter og avgifter.

SAS har ikke gjort noe galt i dette tilfellet, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett. Det vil gi passasjerer en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av returen i et slikt tilfelle.

Klageren hadde kjøpt en tur-/ returreise som ikke kunne endres eller refunderes etter utreise. Han benyttet ikke utreisen. Han ga ingen beskjed om dette i forkant. I følge selskapets vilkår er tur-/ returreiser utenfor Europa bare gyldige hvis utreisen benyttes; Slike billetter kan ikke benyttes bare for returreisen.

Slik nemnda ser det kunne flyselskapet kansellere tur-/returbilletten i sin helhet siden klageren ikke ga noen beskjed før utreisen, jf eksempelvis FLYKN-2016-259.

At selskapet ikke kansellerte billetten rent faktisk, men sendte tekstmelding til klageren med spørsmål om innsjekking dagen for planlagt returreise, kan etter nemndas syn ikke gi ham en bedre rett.

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/ returbilletten, jf eksempelvis FLYKN-2016-560.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - legger til grunn at klageren har fått dekket den opprinnelige billetten fra reiseforsikringen. Dersom tillegget som flyselskapet kunne krevd, jf nemndsuttalelsene over, er mindre enn merkostnaden som klageren måtte betale for hjemreisen, kan klageren kreve det overskytende dekket av SAS.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - ønsker ikke å stille spørsmål ved rimeligheten til SAS sine vilkår. Klageren møtte ikke til planlagt avreise og ringte ikke til SAS før dagen etter. I henhold til vilkårene vil derfor returen bli kansellert. Klageren har derfor ikke noe krav mot SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet SAS erstatter en eventuell differanse i klagerens disfavør.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)