

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved kansellering. Covid-19.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02642

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Roma med SK 4713 den 18. april 2020. Planlagt returreise var den 21. april 2020 med SK4714. Klager mottok en melding fra SAS om at grunnet korona, ville ikke passasjerene på de nevnte flyvningene kunne reise. Flyselskapet tilbød kun voucher, noe klager ikke ønsket. Klager sendte derfor inn en kansellering og ba om å få beløpet refundert. Etter fire måneder, fikk klager kun refundert omtrent halve beløpet. SAS anførte at dette var fordi klager kansellerte reisen før flyvningene ble kansellert. Klager har forklart at hun kansellerte fordi det ikke var mulig å reise, og hun ventet lenge med å gjøre dette for å være sikker. Klager viser videre til at hun har kjøpt en billett hvor det står at man skal få refundert hele beløpet.

Klager krever refusjon av resterende billettkostnader pålydende NOK 2 600.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager hadde kjøpt en billett som hadde avbestillingsgebyr. Flyselskapet bestrider derfor kravet med henvisning til deres generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Med henvisning til nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter og billettprisen fratrasket et avbestillingsgebyr når passasjerer kansellerer en flybillett som har disse regler. I tilfeller hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon, gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter – ved passasjerens rettidige reklamasjon – SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår, har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er

gjort som følge av force majeure, og ikke ved å ettergå om passasjerens har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS henviser til EU-kommisjonens veileder «Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» som bekrefter ovenstående synspunkt, se punkt 2.2:

«The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions.».

SAS anfører at de nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettermiddag. SAS anfører videre at i tilfeller hvor passasjerens har kansellert sin billett, vil det ikke lenger foreligge en avtale eller gyldig billett som passasjerens kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettermiddag av passasjerens kansellering.

På eget initiativ valgte klager den 31. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var ikke flyvningene med rutenummer SK4713 og SK4714 ennå innstilt. De billettene klager har kjøpt, er billetter som er gjenstand for et avbestillingsgebyr ved avbestilling. Klager har reist i kategorien SAS Smart Plus, og det fremgår klart i bestillingsprosessen at denne kategorien har et avbestillingsgebyr på kr 600 per segment per person.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerens ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerens har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1

I dette tilfellet har SAS dokumentert at klager kansellerte sin reise den 31. mars 2020. SAS kansellerte flyvningene henholdsvis den 08. og 14. april. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Nemnda vurderer deretter om SAS er ansvarlig for klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Når det gjelder ansvarsgrunnlag er vurderingen i dette tilfellet om SAS har opptrådt uaktsomt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt.

Klager hevder at årsaken til at hun sendte inn en kansellering var at hun mottok en e-post fra SAS om at hun ikke kunne reise grunnet covid-19. Den nevnte e-posten er fremlagt for nemnda. Klager mottok den 25. mars 2020 en e-post fra SAS med informasjon om at SAS, grunnet covid-19, måtte tilpasse sine flytider. I e-posten ble klager gitt muligheten til å ombooke flyvningen kostnadsfritt eller motta en voucher.

Flertallet er ikke enig med klager i at det fremgår av e-posten at hun ikke kunne reise med den aktuelle flyvningen grunnet covid-19. Det fremgår av e-posten at SAS må tilpasse og endre sine flytider, og passasjerer som hadde kjøpt billetter før 30. april 2020 ble tilbudt kostnadsfri omboooking eller en voucher. Flertallet mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Selv om det ikke direkte fremgår av mailen at klagers flyvning er kansellert, finner mindretallet at e-posten fra SAS datert 25. mars 2020, lest i sammenheng, etterlater et inntrykk av at klagers reise ikke kan gjennomføres som planlagt og at klager kun har valget mellom voucher og ombooking.

Det vises til emnefeltet som viser til klagers reise "your upcoming trip with SAS" og det vises til at SAS uttrykker at det må foretas nødvendige endringer og justeringer i flyplanen, og at SAS forstår at dette "is not optimal for you" og at "we are aware of the impact this decision has". At dette ikke er optimalt for klager, og at SAS er klar over følgende dette får, tilsier med tyngde at klagers reise ikke vil gå som planlagt, ettersom det optimale for klager naturligvis ville vært at reisen ble gjennomført som planlagt.

Videre vises det til at klager i e-posten kun presenteres for to valg, enten ombooking eller voucher. Det sies ingenting om at klager kan avstå fra å velge ombooking eller voucher og at klager kan gjennomføre flyvningen som normalt, og det sies ingenting om at klager vil få full refusjon og evt. standardkompensasjon dersom klager avventer og flyvningen deretter blir kansellert av SAS.

Avslutningsvis sier SAS "... we look forward to being able to welcome you onboard again soon!". Setningen er naturlig å forstå slik at SAS ikke kan ønske klager velkommen ombord til den planlagte flyvningen, men at SAS håper å kunne ønske klager velkommen igjen på et senere tidspunkt. Etter mindretallets syn underbygger dette budskapet i e-

posten om at klagers reise ikke kan gjennomføres som planlagt og at kunden derfor må velge mellom voucher eller ombooking.

Etter mindretallets syn har SAS villedet klager, delvis ved å gi og delvis ved å utelate informasjon som i sum var egnet til å villedet klager med hensyn til hvilke rettigheter og valgmuligheter klager hadde, og SAS har derigjennom påvirket klager til å foreta en økonomisk beslutning som klager ellers ikke ville ha truffet om klager hadde fått den informasjonen hun burde ha fått. SAS har således utvist uaktsomhet.

Klager har for nemnda gitt uttrykk for at hun oppfattet at SAS i e-posten av 25. mars 2020 kommuniserte at flyvningen hennes var kansellert og at hun som følge av dette valgte å kansellere billettene, ettersom hun verken ville ha voucher eller ombooking. E-posten fra SAS var således den avgjørende årsaken til at klager valgte å kansellere billettene og søke om refusjon, og dermed avgjørende for at klager ble påført et tap ved at hun ikke fikk full refusjon av billettene.

På ovennevnte bakgrunn finner mindretallet at klager skal stilles som om hun ikke hadde kansellert, og anbefaler derfor at SAS erstatter hennes fulle billettutgifter.

Nemnda vurderer deretter om klager har rett til full refusjon på annet grunnlag.

Klager hadde kjøpt SAS Plus Smart-billetter. Av billettreglene til SAS fremgår det uttrykkelig at billettene kan refunderes mot et gebyr. Dette fremgår også ved bestilling, slik SAS har dokumentert. Gebyret er satt til kr 650 per sektor per person, som i dette tilfellet utgjør totalt 2600 kroner.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)