

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter eller fornyet voucher. Avbestilling før kansellering. Anført at flyselskapet hadde villedende informasjon på nettsidene sine.

### Dato

16.12.2021

### Saksnummer

2021-01146

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medreisende mellom Oslo og Miami. De skulle reise med SK955 fra Oslo den 8. april 2020 og returnere fra Miami med SK956 den 14. april 2020. Klager betalte totalt 12 432 kroner for billettene.

Klager anfører at han oppdaget muligheten til å avbestille reisen mot å få en voucher på SAS' nettsider, og han valgte å avbestille reisen den 18. mars 2020 i tråd med dette tilbudet. Han stiller seg kritisk til at det ikke var informert om at flyselskapets kansellering av flyvningene ville gi ham rett på full refusjon i penger. Klager anfører at flyselskapet, ved å gi villedende og mangelfull informasjon om rettighetene han hadde, har opptrådt uaktsomt. Han anfører at han ble drevet til å avbestille og at det således ikke kan legges til grunn at han foretok valget om å avbestille på eget initiativ.

Klager anfører videre at det i realiteten har vært umulig å bruke voucheren som følge av alle reiserestriksjonene.

Klager stiller seg generelt kritisk til SAS' kundeservice og håndtering av saken. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av billettene i penger eller fornyet voucher tilsvarende minst samme beløp.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

På grunn av usikkerheten som rådet under covid-19-pandemien, tilbød SAS passasjerer som ikke lenger ønsket eller kunne benytte reisen, muligheten til å motta en

reisevoucher tilsvarende billettens fulle verdi. Da klager benyttet seg av dette tilbudet, var ikke klagers flyvninger kansellert.

Klager kansellerte bestillingen den 18. mars 2020 og ba om å få en voucher. Klager mottok en e-post med en link til voucheren den 26. april 2020, og denne var gyldig til 28. april 2021.

Klager kontaktet SAS' kundeservice den 23. mars 2021 med forespørsel om å få refusjon av voucheren, og han fikk avslag på denne den 27. mars 2021. Den 5. april 2021, fortsatt innenfor gyldighetsperioden for voucheren, fikk klager et nytt svar. I det siste svaret klager mottok før voucheren utløp, den 16. april 2021, ble det igjen forklart at voucheren ikke var refunderbar, og omstendighetene rundt tilbudet om voucher ble igjen forklart. Det vises til fremlagt kopi av disse svarene.

Voucheren ble automatisk forlenget med én måned for å gi passasjerene 30 dager ekstra på å bestille en reise frem i tid. Ny utløpsdato ble dermed den 28. mai 2021. Klager svarte SAS først den 12. juli 2021. Det vises til fremlagt kopi av svaret fra klager.

Klager hadde mottatt e-posten fra SAS den 26. april 2020, og i denne e-posten var det en link som måtte brukes for å aktivere voucheren, i tillegg til informasjon om voucherenes gyldighet og informasjon om at den ikke var refunderbar. I svarene fra SAS til klager ble det også informert om at voucheren måtte brukes innen ett år og at den ikke kunne refunderes. På bakgrunn av dette mener SAS at klager løp en stor risiko ved å vente til juli med å bruke voucheren.

SAS påpeker at klager frivillig valgte å motta voucheren og selv plikter å lese gjennom e-posten som ble sendt den 26. april 2020. I tillegg oppsto det en dialog med SAS to måneder før voucheren faktisk utløp, der det ble gitt en klar indikasjon på at klager burde bruke voucheren innen gyldighetsperioden.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet om refusjon og viser i den forbindelse til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 a, som klager aksepterte da han kjøpte billettene.

SAS plikter imidlertid å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter, som myndighetspålagte avgifter, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar og flyvningen ikke er innstilt når passasjerer avbestiller.

Klager har fått informasjon fra SAS om at kun skatter og avgifter refunderes dersom de heller ville ha refusjon.

Det vises til fremlagt dokumentasjon på at flyvningene var aktive («HK») og ikke kansellerte («UN») da klager avbestilte.

SAS viser for øvrig til punkt 2.2 i EU-kommisjonens tolkningsveileder i forbindelse med flypassasjerenes rettigheter i lys av covid-19-situasjonen:

«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 bemerker at i tilfeller der passasjerer selv har kansellert billetten sin, foreligger det ikke lenger en avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, selv om SAS kansellerer flyvningen i ettertid.

I forbindelse med klagers sekundære krav om forlenget voucher mener SAS at klager har hatt gode muligheter til å bruke voucheren innenfor gyldighetsperioden. SAS kan ikke se at SAS på noen måte har villedet klager. Klager mottok avslag fra SAS om refusjon av voucher to måneder før voucheren faktisk utløp, og han fikk informasjon om at voucheren måtte brukes innenfor gyldighetsperioden. Dersom klager var i tvil om hvilken dato voucheren utløp, mener SAS at dette kunne vært sjekket opp i tide via flere kanaler i SAS.

Klager kunne brukt voucheren innen 28. mai 2021, og reisedatoen kunne vært ett år frem i tid. I e-posten med linken til voucheren som ble sendt til klager den 26. april 2020, sto det også informasjon om gyldigheten.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager selv avbestilte reisen den 18. mars 2020. Etter at reisen var avbestilt, kan det ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a, selv om SAS kansellerte reisen på et senere tidspunkt. Krav etter EU-forordningen faller således bort.

Videre legger nemnda til grunn at verken billettene eller voucheren var refunderbare, slik at klager heller ikke har rett på refusjon av billettene eller voucheren i henhold til de gjeldende vilkårene som er fastsatt av selskapet.

Klager har imidlertid anført at han ble villedet til å avbestille reisen og at SAS har opptrådt uaktsomt. Spørsmålet blir derfor om SAS kan anses ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap

### c) adekvat årsakssammenheng

Informasjonen vedrørende voucher som klager viser til var et tilbud fra SAS til passasjerer som ikke ønsket å benytte seg av sine reiser grunnet covid-19. SAS tilbød sine passasjerer å motta refusjon i form av voucher selv om reisene deres ikke var kansellert. Nemnda mener at det ikke var uaktsomt av SAS å ikke inkludere informasjon om passasjerenes rettigheter ved kansellering fra flyselskapet side i forbindelse med det frivillige tilbudet om refusjon i form av voucher. Det foreligger derfor ikke ansvarsgrunnlag, og vilkårene for erstatning er ikke oppfylt.

Klager vil uansett ha rett på refusjon av myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubrukte billettene. Nemnda mener at SAS må refundere slike skatter og avgifter til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)