

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter på allerede bestilt avgang.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2020-03548

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde tur/retur-billetter fra Kristiansand til Alta (via Oslo) med utreise den 18. juni 2020 og retur den 22. juni 2020. Reisen var bestilt på SAS sine hjemmesider.

Noen dager før avreise mottok klager en e-post om at deler av reisen var kansellert. Han tok da kontakt med SAS sin kundeservice. Personen på telefonen foreslo en ombooking med ny reiserute og forklarte at klager neste dag ville motta en e-post med ny billett pr. e-post. Klager mottok billetten den 11. juni. Den nye billetten hadde en annen reiserute for returreisen (Alta-Tromsø-Bergen-Kristiansand) og var operert av Widerøe.

Klager med reisefølge benyttet første delen av billetten som normalt (Kristiansand-Alta). Da de skulle påbegynne hjemreisen startet imidlertid problemene. Billettene viste seg å ikke være registrert i systemet, og de ble avvist på flyplassen i Alta. Klager forsøkte å få kontakt med kundeservice uten å lykkes med dette. Klagers eneste mulighet for å komme seg hjem var dermed å kjøpe nye billetter på samme reiserute som de allerede hadde billett for. Klagers utlegg for dette kom på 12 888 NOK. SAS har tilbudt klager en voucher for ubenyttet reise fra Alta til Kristiansand. Dette er vanskelig for klager å akseptere ettersom SAS påførte de utgifter til flybilletter på en reise de allerede hadde gyldig billetter på.

Slik klager ser det skyldes hendelsen enten en menneskelig svikt hos SAS, eller en systemsvikt. Billetten klager mottok den 11. juni var ikke registrert i systemet.

SAS sitt tilsvar inneholder i tillegg faktafeil. Klager mottok en mail fra SAS den 9. juni hvor han ble opplyst om at reisen var kansellert og at det beste var å be om en voucher. Klager ba om dette samme dag. Han fikk svar om at forespørselen var mottatt. To dager

senere fikk klager tilbud om nye billetter, noe klager aksepterte. Klager antok da at alt var i orden selv om han to dager i forveien hadde bedt om voucher for kansellert reise. Klager kan forstå at det var voucheren den 9. juni som skapte problemer i saken, men kan ikke skjønne at han skal bli skadelidende i all den tid han mottok nye flybilletter i etterkant. Klager forventer at SAS som profesjonell part utsteder gyldige flybilletter. Klager har ikke avbestilt noe etter 9. juni. Klager er sterkt uenig i SAS sin påstand om at han ved en feil kansellerte reisen den 18. juni. På dette tidspunktet hadde han allerede gjennomført sin reise fra Kristiansand til Alta. Det virker da svært ulogisk at han skulle gå inn og kansellere returen på dette tidspunktet. Det er naturlig nok ikke mulig for klager å bevise dette. Bilagene SAS har fremlagt er vanskelig for klager å forholde seg til, da de inneholder interne koder o.l. Utskriftene stammer vel fra SAS sine interne systemer, og kan vel likegodt være punchet feil av en medarbeider.

Klager stusser også litt over argumentasjonen til SAS. Dersom det er riktig at han selv kansellerte returen den 18.6. så har han vel egentlig ikke rett på noen kompensasjon i det hele tatt. Det er også litt underlig at det i bilag1 er gulett ut en linje som følger: PAX REQUESTED FOR REFUND VIA VOUCHER/FLIGHT CANCELED/ONLINE. Den reisen SAS hevder jeg har kansellert var ikke en flight som var kansellert. Han kjøpte jo nye billetter på samme flight.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

Widerøe finner det uklart hvorfor de er innklaget i denne saken. Billetter ble bestilt hos SAS og det var SAS-flyvninger som ble kansellert. Det er SAS som er ansvarlig for eventuelle ombookinger. Widerøe har ikke annet tilsvarende enn at kunden må forholde seg til SAS angående spørsmål om refusjon kjøpt på et 117-dokument.

Widerøe har lagt til at etter det de kan se, så ble returreisen kansellert av SAS den 18. juni. Det finnes ikke mer historie i denne bookingen etter denne datoen. Det vises til fremlagt bookinghistorie.

SAS har anført følgende:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Alta den 18. juni 2020. På grunn av kansellering ble klagers billett ombooket den 11. juni 2020. Klager mottok da nye billetter for reisen. Klager brukte de nye billettene på utreisen den 18. juni 2020. Ved returreisen den 22. juni 2020 forstod klager det slik at hans billetter hos SAS ikke lenger fantes i systemene, og kjøpte derfor nye billetter på samme flyvning. For de nye billettene betalte han totalt 12 888 NOK. Klager anser at billetten ble slettet som følge av en feil hos SAS og krever derfor utgiftene til de nye returbillettene tilbakebetalt.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 at passasjerer kan velge mellom refusjon og omruting ved tilfeller av kansellert flyvning. Klager fikk i dette tilfellet tilbud

om en omruting etter at hans opprinnelige flyvning ble kansellert. Denne ble akseptert av klager og han mottok nye billetter den 11. juni 2020. Imidlertid kansellerte klager selv returreisen via nettsiden til SAS den 14. juni 2020. På grunn av kanselleringen ble klager nektet ombordstigning på returreisen og måtte derfor kjøpe nye flybilletter for å komme seg hjem.

Under Covid-19 har SAS tilbudt kunder som ønsker å kansellere sin reise og få billettprisen som voucher. Dette har vært et ekstratilbud fra SAS til kundene. Da klager selv kansellerte returreisen mottok han NOK 2413 x 2 i vouchere. Da klager er av den oppfatning at billettene ble kansellert uten at han selv ønsket det har SAS forståelse for at situasjonen oppleves frustrerende. SAS tilbyr derfor å omgjøre de mottatte voucherne til en kontaktrefusjon pålydende NOK 2413 x 2, totalt pålydende NOK 4826 NOK.

Imidlertid er det klart at kanselleringen skyldes at klager selv foretok en avbestilling, slik det fremkommer av bilag 1. SAS kan dermed ikke se at det foreligger et rettslig grunnlag for at kunden kan kreve dekning for de nye billettene hos SAS hverken etter EU-forordning 261/2004 eller etter luftfartsloven. Utover omgjøring av vouchere til en kontantoverføring vil SAS derfor ikke imøtekomme klagers krav på erstatning av de nye billettene.

SAS har i etterkant lagt til følgende:

I kommentaren til klager påpeker han at SAS sitt tilsvare og bilag inneholder faktafeil. Både tilsvaret og bilaget gir uttrykk for at klager kansellerte billetten sin via nett den 14. juni 2020. SAS er enig med klager på dette punktet og beklager at det både ble skrevet feil i tilsvaret, samt vist til feil linje i klagers bookinghistorie i bilaget.

Imidlertid opprettholder SAS sin anførsel om at det er klager som selv har kansellert sin egen billett. I den forbindelse vises det til fremlagte bilag. Bilaget viser klagers bookinghistorie og flysegment. Kanselleringen ble gjennomført via nettside den 18. juni 2020. Dette kommer til uttrykk i bilaget gjennom at det står "XS" foran de ulike flysegmentene og at koden "08RV" som er koden for SAS sitt internettkontor. Bilaget stemmer for øvrig med det bilag som Widerøe har lagt ved sin supplerende kommentar. Slik som bilaget viser ba klager samtidig om at billetten ble refundert som voucher.

Det er dokumentert fra bookinghistorien at klager har kansellert sin reise før hjemreisen den 22. juni 2020. Om klager kansellerte reisen ved en feil kan ikke leses ut fra informasjonen i bookinghistorien. Imidlertid ser SAS ut ifra dokumentasjonen i saken at klager måtte kjøpe nye billetter med samme flyvning og gjennomførte denne. Sakens dokumentasjon tilsier at det er nærliggende at klager kansellerte hjemreisen sin ved en feil.

På bakgrunn av ovennevnte står SAS fast ved sitt tilbud om å omgjøre de vouchere som klager mottok etter kansellering av hjemreisen, til en kontantoverføring. Imidlertid kan

ikke SAS dekke utgiftene klager hadde til nye flybilletter, da kanselleringen av billettene ikke kan lastes SAS.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i,

I denne saken har klager fremlagt dokumentasjon på endringer mottatt den henholdsvis den 27. mai 2020 og 9. juni 2020. Klagers planlagte avreisedatoer var 18. og 22. juni 2020. For endringene mottatt den 27. mai er standarderstatning uansett ikke aktuelt, da det var over to uker før avreise. For endringene mottatt den 9. juni 2020 var det imidlertid under to uker både til utreisen og returen. Endringen var slik nemnda ser det på returreisen. Klager ble imidlertid tilbudt ombooking som gjorde at hun ikke måtte reise mer enn to timer før opprinnelig avgangstid, og ikke ankomme senere enn fire timer etter planlagt ankomsttid. Standarderstatning er med dette ikke aktuelt jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav ii).

Spørsmålet for nemnda er så om klager kan kreve refusjon av kostnad til nye flybilletter, da han ble nektet innsjekk på returreisen. Klager har anført at de møtte opp på flyplassen, men fikk beskjed om at billettene ikke var gyldige.

SAS har anført at klager mest sannsynlig ved en feil kansellerte sin egen booking den 18. juni 2020. Klager har på sin side anført at han ikke gjorde noe i bookingen etter 9. juni 2020.

Klager har forklart at han forespurte refusjon i form av voucher etter han ble gjort oppmerksom på kanselleringen den 9. juni. Slik nemnda forstår det oppstod problemene i etterkant grunnet klagers tidligere etterspørsel om refusjon i form av voucher.

Noen dager etter klager hadde forespurt voucher fikk han tilbud om ny reise. Klager mottok også nye og oppdaterte billetter som står som utstedt den 11. juni 2020. Han benyttet i tillegg utreisen. Nemnda mener klager med dette måtte kunne stole på at bookingen var aktiv/korrekt til tross for tidligere ønske om voucher, og at det med dette forelå en aktiv transportavtale med SAS.

Slik nemnda ser det burde ikke SAS gitt klager muligheten til å ombooke/få nye billetter dersom det allerede var registrert et bindende ønske om refusjon i form av voucher. Nemnda mener derfor SAS har opptrådt uaktsomt.

I tillegg mener nemnda at klager har lidt et økonomisk tap, og at det er adekvat årsakssammenheng mellom SAS handling og klagers økonomiske tap.

SAS er derfor ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Klagers økonomiske tap utgjør merutgifter til nye flybilletter hjem, altså differansen på de nye flybillettene og de opprinnelige flybillettene.

Dersom SAS har refundert klager sine opprinnelige billetter kan det gjøres fratrekk for disse. Eventuelle utstedte vouchere kan slettes. Dette for å unngå at klager reiser gratis.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers merutgifter til nye flybilletter hjem pålydende 12888 NOK. Det kan gjøres fratrekk for eventuelt allerede refundert sum på opprinnelig billetter (evt. vouchere kan slettes).

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)