

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet flybillett.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2018-04848

Tjenesteytere

Bravofly

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4409 fra Alta til Tromsø den 12. september 2018 kl. 07:35 med ankomst i Tromsø kl. 08:10. Flybilletten var kjøpt gjennom reisebyrået Bravofly.

Like før ombordstigning fikk passasjerene informasjon om at det var kraftig tåke rundt Tromsø Lufthavn, og at det ikke var sikkert at flyet ville klare å mellomlande der som planlagt. Det var en risiko for at flyet ville fly direkte til Oslo.

Klager hadde et phd-kurs i Tromsø som tillot maks 20% fravær fra undervisningsdagene. Klager ble derfor i tvil på om han skulle gamble på at flyet ville lande i Tromsø.

Da flykapteinen ankom gaten gikk han ut med informasjon om at det hadde blitt tatt en beslutning om at de ville fly direkte til Oslo, og således ikke forsøke å lande i Tromsø. Som en følge av dette kjøpte klager en ny billett med Widerøe for å rekke sin avtale. Klager anfører at han så det som sin eneste mulighet for å rekke kurset i rimelig tid, og at tåken kunne tenkes å lette litt utover dagen.

I ettertid har klager forsøkt å få refundert den ubenyttede SAS-billetten. I kontakt med Bravofly har han imidlertid fått beskjed om at flyet faktisk landet i Tromsø med en forsinkelse på åtte minutter. Bravofly vil derfor ikke refundere billetten og henviser klager til SAS. SAS på sin side henviser tilbake til Bravofly. SAS har i tillegg informert klager om at de ikke kan finne noen rapport om at kapteinen misinformerte passasjerene i Alta.

Klager mener det avgjørende for saken må være beskjeden som ble gitt før avgang. Det var denne beskjeden som medførte klagers handling. Klager har fremsatt et krav om refusjon av den ubenyttede SAS-billetten på kroner 1628,34.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

SAS godtar ikke klagers krav.

Bakgrunnen for kravet er at klager anfører at det ble gitt beskjed over høyttaleranlegget på flyplassen i Alta om at flyet ikke ville gjøre den planlagte mellomlanding i Tromsø pga tåke. Passasjerer forklarer at han valgte å gå av flyvningen og kjøpe flybillett med et annet flyselskap som følge av dette.

SAS viser til vedlegg med forklaring fra kapteinen på den aktuelle flyvningen. Etter SAS sin tolkning sa ikke kapteinen direkte at flyet ikke ville lande i Tromsø, men at det var en overhengende fare for dette. Det fantes med andre ord fortsatt en mulighet for at de kunne forsøke. Da et Widerøe-fly før den aktuelle flyvningen klarte å lande, gikk flyet inn i et ventemønster over Tromsø for å forsøke landing. Flyet landet med minst mulig margin. Flyplassen ble i ettertid stengt pga værforholdene.

SAS stiller seg undrende til at klager kjøpte ny flybillett med Widerøe av to grunner. Den ene grunnen er at været i Tromsø var like dårlig for Widerøe. Den andre grunnen er at klager burde tatt kontakt med SAS-ansatte for å høre om eventuelle andre ombookinger, og om dette var mulig. Klager ville da mest sannsynlig ha sluppet å selv betale for ny flybillett.

Reisebyrået Bravofly har anført følgende:

Bravofly er et reisebyrå. Dette betyr at de er billettformidlere, og ikke part i selve fraktavtalen. Bravofly har ikke ansvar eller kontroll over selve flyvningen, samt alt som har med selve reisen å gjøre, slik som innsjekking, bagasjehåndtering, fly- og flyplasspersonal mm.

Bravofly er kun ansvarlig for skader som oppstår som en følge av feil eller forsømmelse av den avtalte formidlingstjenesten. Reisebyrået har ikke ansvar for fullbyrdelsen av fraktavtalen, og kan ikke holdes ansvarlig for f.eks. forsinket eller innstilt fly.

Ovenstående informasjon står i reisebyråets regler og vilkår, noe klager leste og aksepterte da billettene ble kjøpt. På grunnlag av dette avsier Bravofly seg ansvar for informasjonen klager fikk av SAS-personalet på Alta lufthavn. Dette er det SAS som må svare for.

Når det gjelder forespørsel om billettrefusjon påstår klager at han har fått en bekreftelse på at han skal få full refusjon av billetten. Bravofly har sjekket dette med SAS, men fått svar tilbake om at flyet ikke ble innstilt og at klager kun har rett på refusjon av skatter og avgifter på 8,53 euro. De har heller ingen informasjon i bookingen om at klager skal ha blitt lovet full refusjon. Bravofly sitt håndteringsgebyr er på 30 euro. Bravofly vil av godvilje se bort fra denne avgiften. Klager vil imidlertid ikke få refundert mer enn 8,53 euro, da flyselskapet har bekreftet at de ikke vil tilbakebetale noe mer av billetten enn dette beløpet.

Nemnda bemerker

Klager hevder at han fikk beskjed om at flyet ikke ville forsøke å lande i Tromsø, men gå direkte til Oslo. For klager var dette i praksis informasjon om at hans flyvning var kansellert.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Det skjedde imidlertid ikke en kansellering. Flyet klarte å lande i Tromsø, dog med en kortere forsinkelse. Spørsmålet er om SAS kan stilles ansvarlig for klagers tap som følge av flykapteinens uttalelse ved gaten.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon fra SAS til grunn at kapteinen ga uttrykk for at det var en overhengende fare for at flyet ikke kunne lande i Tromsø. Det vil av de fleste oppfattes som at det var tilnærmet sikkert, og etter flertallets syn må en passasjer kunne innrette seg etter dette slik klager gjorde og anse at flyvningen ville bli kansellert.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at klager vurderte situasjonen på egenhånd og tok risikoen ved å kjøpe billetter med Widerøe uten å konferere med SAS. Klager bør derfor selv dekke kostnaden dette medførte.

Klager har fremsatt et krav om refusjon av den ubenyttede SAS-billetten på kroner 1628,34. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager kr 1628,34.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)