

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01203

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen 14 personer) skulle reise fra Bodø via Oslo og New York til Minneapolis den 2. april 2020 og retur den 15. april 2020. Reisen med SAS var bestilt hos G Travel, dette byrået har gått konkurs. Reisen ble kansellert. Klager har ikke mottatt e-post fra SAS om kanselleringen, da han har kontakt med G Travel og har ikke lagret denne e-posten.

Klager anfører at tiden før avreise ble det stadige endringer på tidspunkter og reiseruter etter hvert som fly ble kansellert. Fly ble kansellert av SAS. Den 13. mars 2020 stengte amerikanske myndigheter grensene.

I tiden før avreise hadde klager stadig telefonisk kontakt med G Travel Getaway i Bodø. Siste versjon av endringer på billettene var en reise fra Bodø til Gardermoen via Tromsø der Tromsøflyet landet på Gardermoen etter at flyet til New York var avreist. Følgelig kansellerte SAS i praksis turen. Informasjon om dette skjedde pr. telefon fra G Travels representant. På dette tidspunkt hadde klager ikke kontakt med SAS.

I den første tiden forhold klager seg til G Travel. Da byrået ble lagt ned meldte klager sitt krav inn til SAS. Klager tok kontakt med andre G Travel byråer som ikke var omfattet av konkursen og kom i kontakt med en mann som undersøkte saken og bekreftet at innbetalt beløp ble overført umiddelbart etter kjøpet av billettene.

Klager tok så kontakt med konkursboet og fikk opplyst at refusjonskrav for billetter kjøpt av G Travel skal rettes til SAS. Dette ble gjort i juli 2020. Konkursboer har også bekreftet til klager at de ikke har mottatt refusjon fra SAS selv om dette hevdes fra SAS.

Klager har prøvd å nå frem til SAS ved flere anledninger, men når ikke frem.

Klager krever refundert sine billetter på NOK 122 449.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

G Travel i Kristiansand er konkurs.

Dette har klager mottatt av svar fra et annet byrå innen G Travel:

G Travel Norge AS skyldte ingen flyselskap penger på konkurstidspunktet.

I en e-post sendt til klager 2. april 2020 fremgår det at byrået har mottatt informasjon fra SAS om at tilbakebetaling for flybilletter vil gjøres manuelt og vil derfor ta lengre tid enn normalt.

SAS har til ikke inngitt tilsvaret til nemnda, men har i det vesentlige anført dette til klager: SAS har av e-post 14. januar 2021 bekreftet at bestillingene ligger i kø for håndtering. De ansvarlige for konkursboet har svart klager:

Konkursboet har fått bekreftet fra SAS at kunder som har booket via G Travel kan rette krav mot flyselskapet uten at dette trenger å gå via konkursboet. Tilbakemeldingen fra SAS:

«Etter det SAS forstår må det være opp til kunden å velge om de vil rette sine krav til agent / reisebyrå eller flyselskap. SAS kunder kan rette sine refusjonskrav direkte til SAS, noe G Travel AS, dets konkursbo, kan informere relevante kunder om. Refusjonskrav mot SAS kan fremmes via denne lenken ...

I tråd med vanlig praksis forventer SAS at aktuelle kunder fremmer sitt krav til selskapet.»

Dersom SAS har utbetalt refusjon til G Travel før konkursåpning (3. juli d.å.) vil ditt krav utgjøre et alminnelig dividendekrav i konkursboet, på lik linje med krav fra øvrige kreditorer.

Det er ikke betalt inn for refusjonskrav av billettene i denne saken til konkursboet.

Nemnda bemerker

Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har anført at reisen ble kansellert av SAS. SAS har ikke imøtegått denne påstanden, og nemnda legger litt grunn at klagers reise ble kansellert av flyselskapet.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet ikke har redegjort for årsaken til at flyvningene ble kansellert. Flyselskapene har derfor ikke "godtgjort" at kanselleringene skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor krav på standarderstatning på 600 euro per person.

Mindretallet, bransjerepresentantene, finner det sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19. Kanselleringen skjedde i starten av april 2020, kort tid etter covid-19 utbruddet og kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi. Flyvningen var internasjonal, og på et tidspunkt der det var omfattende reiserestriksjoner.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS betaler 600 euro per person i standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers billettutgifter.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro per person i standarderstatning, samt refunderer billettutgiftene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)