

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av ubrukte flybilletter. Anført villedende informasjon fra selskapet om at det ville gis full refusjon.

Dato

02.01.2023

Saksnummer

2022-01426

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med SAS for å reise mellom Ålesund og Oslo. Utreisen var med SK1323 den 8. juli 2022, mens returreisen var med SK1334 den 22. juli 2022. Klager betalte 7028 kroner for billettene.

Den 23. mai 2022 mottok klager informasjon om en ruteendring fra SAS. Klager har oppgitt at avgangstiden på utreiseflyvningen var blitt endret fra kl. 17.10 til kl. 17.30. Klager og de medreisende hadde en flyvning videre fra Oslo til Sharm el Sheikh med annet selskap, og klager anfører at SAS' ruteendring medførte at det ble for kort tid til å nå denne flyvningen, siden de hadde måttet hentet ut bagasjen og sjekket den inn igjen samt gått gjennom sikkerhetskontroll og passkontroll.

Klager viser til at det i e-posten han mottok fra SAS var opplyst om at han kunne ombooke eller søke om refusjon. Siden SAS ikke hadde andre flyvninger som passet, valgte klager derfor å kansellere reisen for å få refusjon. Klager anfører at det under valget kansellering kun var oppgitt at refusjon gis etter gjeldende regler, uten at dette var nærmere forklart. Klager var derfor i god tro om at han ville få full refusjon. Klager har anført at han imidlertid kun fikk refundert avgifter på billettene (1739 kroner).

Klager krever refusjon av det resterende beløpet han betalte for billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Overfor klager har SAS vist til at SAS' flyvning ikke var kansellert da klager selv kansellerte billetten og at klager derfor ikke har rett på full refusjon.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger på bakgrunn av dette klagers opplysninger til grunn og at det ble foretatt en ruteendring den 23. mai 2022.

EU-domstolen har lagt til grunn at en ruteendring innebærer en kansellering dersom avreisen blir fremskyndet med mer enn én time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn tre timer jf. EU-domstolens avgjørelse i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20 (Azurair med flere), i sak C-263/20 (Airhelp), og i sak C-395/20 (Corendon Airlines). Klager har i dette tilfellet oppgitt at ruteendringen var på 20 minutter. Nemnda mener på bakgrunn av dette at ruteendringen ikke er å anse som en kansellering i EU-forordningens forstand. EU-forordningens regler om rett på refusjon etter kansellering kommer derfor ikke til anvendelse.

Nemnda kan heller ikke se at billettvilkårene i dette tilfellet gir rett på refusjon, siden klager hadde SAS Go Smart-billetter, som ikke er refunderbare. Spørsmålet er imidlertid om SAS kan bli ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

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

Klager har fremlagt kopi av e-posten med informasjon om ruteendringen, der SAS ber passasjerer om å gå inn på bestillingen for å bekrefte, ombooke eller søke om refusjon eller verdikupong innen 15 dager. Videre har klager anført at det under valget om å kansellere bare sto at refusjon ville gis etter gjeldende regler, uten at dette var spesifisert nærmere. Selskapet har ikke imøtegått klagers anførsler om at det ikke ble informert om de gjeldende reglene i forbindelse med valget som ble gitt om å kansellere bestillingen. Nemnda legger derfor klagers opplysninger til grunn, og mener at SAS har opptrådt uaktsomt ved å ikke sørge for tilstrekkelig tydelig informasjon om at passasjerer må være oppmerksom på at det ikke alltid gis full refusjon. Klager har lidt et økonomisk tap ved at han ikke fikk full refusjon. Det er adekvat årsakssammenheng mellom SAS' manglende/villedende informasjon og klagers økonomiske tap.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, regnet fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Nemnda mener etter dette at SAS må gi klager full refusjon av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers ubrukte SAS-billetter fullt ut.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)