

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon ny flybillett grunnet feilaktig avbestilt returbillett.

### Dato

04.10.2022

### Saksnummer

2022-00691

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 18. september 2021 en tur/retur-billett Oslo-Stavanger med SAS. Reisen var bestilt med utreise 19. november 2021 kl. 13.10 fra Oslo med avgang SK4025 og retur 20. november 2021 kl. 18.30 fra Stavanger med avgang SK4042.

På flyplassen på avreisedagen ble det informert om at flyet til Stavanger var forsinket. Etterhvert ble det ble informert om at flyet var kansellert. Klager ble booket om til et fly med avgang kl. 20.30.

Det nye utreisetidspunktet ble for sent for klager, idet han skulle rekke felles transport og en fergeavgang. En av de klager reiste sammen med bestilte derfor ny billett, herunder til klager, på et Norwegian-fly med avgang kl. 16.15. Deretter ringte klager kl. 15.08 til SAS-kundeservice og ba om å få utreisebilletten kansellert og refundert. Klager fikk eksplisitt bekreftet av kundeservice at han beholdt returbilletten, og derfor kun ville få refundert om lag halve prisen for den opprinnelige billetten. Klager aksepterte naturligvis dette. Han mottok rett etter samtalen en e-post kl. 15.22 om at returreisen fra Stavanger til Oslo 20.november 2021 var «confirmed».

Da klager skulle fly tilbake fra Stavanger søndag 20. november 2022 kl. 18.30 på avgang 4042, oppdaget han på flyplassen at han likevel ikke hadde returbillett. Klager ringte kundeservice som beklaget at de hadde gjort en feil, men likevel krevde at klager selv bestilte ny billett på den samme avgangen. Ettersom prisen nå var høyere og kanselleringen skyldtes en feil fra SAS' side, fikk klager opplyst på telefon at han skulle sende inn kvitteringen for den nye billetten og få refundert differansen mellom prisen for ny billett og prisen for opprinnelig returbillett som ikke skulle ha vært refundert. Klager bestilte derfor ny billett i tillit til dette. Klager skulle ifølge kundeservice få tilsendt en link for å gjøre dette, men mottok ikke dette. Den 22. november 2021 tok han derfor kontakt med kundeservice på telefon på nytt. Også denne gangen ble det muntlig bekreftet at

kanselleringen av returbilletten var en feil, og at klager ville få refundert differansen som nevnt. Klager fikk tilsendt en link for å kreve tilbakebetaling av differansen. Klager sendte krav om tilbakebetaling gjennom SAS' nettløsning den 22. november 2021, og la ved bilag. Dagen etter mottok han svar om at billetten var blitt refundert fullt ut. Svaret ga naturligvis ikke mening, noe klager redegjorde for i en e-post samme dag.

Klager ringte også SAS onsdag 24. november 2021. Kundebehandleren bekreftet i samtalen, igjen, at det var skjedd en feil da returbilletten til klager var blitt kansellert. Det ble videre bekreftet at klager hadde krav på tilbakebetaling av mellomlegget. Kundebehandleren opplyste likevel at det ikke var noe annet han kunne gjøre enn å henvise klager til å opprette en ny klage på SAS' hjemmesider og at han fikk håpe på at en ny saksbehandler ville vurdere kravene annerledes. Klager aksepterte naturligvis ikke dette, og etter en stund brøt en annen person inn i samtalen. Den nye personen hadde tydeligvis en lederrolle. Han ba klager om å sende begge kravene til en ny e-postadresse for behandling. Klager gjorde dette. Han la også ved kontoinformasjon for utbetaling. Klager hørte deretter ingenting og purret gjentatte ganger.

Den 20. januar 2022 sendte klager et utkast til forliksklage til SAS. I etterkant av dette ble han bedt om nok en gang å sende kontoopplysninger til SAS, noe han sendte inn, men deretter ikke hørte noe mer. Klager har derfor kontaktet Transportklagenemnda. Returbilletten 20. november 2021 ble feilaktig kansellert av SAS. Merkostnaden ved å måtte bestille ny billett er SAS ansvarlig for å dekke. Klager fikk refundert hele den opprinnelige billetten med 1 798 kroner. Han antar det riktige skulle vært halvparten, det vil si 899 kroner. Den nye billetten kostet 2 199 kroner. Differansen på 1 300 kroner kreves dekket av SAS.

Klager nevner for øvrig at han parallelt med denne saken også krevde standardkompensasjon etter EØS-reglene for den kansellerte avgangen fra Oslo dagen i forveien gjennom SAS' nettløsning for dette. Den 22. november 2021 avslo SAS kravet om kompensasjon under henvisning til at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold. Dette var en åpenbart uriktig forklaring, idet flere fly fra både SAS og Norwegian hadde tatt av fra Gardermoen mot Stavanger i tidsrommet mellom opprinnelig avgangstid på klagers flight og det tidspunkt klager selv fløy med ny billett på Norwegian. I etterkant av at klager sendte SAS utkast til forliksklage har han imidlertid fått ubetalt dette beløpet.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har SAS svart at billetten er fullt ut refundert.

### **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. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda behandler først klagers rettigheter knyttet til utreisen.

Klagers utreise ble forsinket, og han omrutet seg selv som følge av at SAS' tilbud til omruting ikke var godt nok for ham. Som følge av forsinkelsen på utreisen, med planlagt avgang 1310 tilbød SAS ham omruting med SAS kl 2030. SAS har ikke svart nemnda. Dersom klager ikke har fått tilstrekkelig informasjon om at han også har rett til omruting med andre selskaper, anbefaler nemnda at en eventuell merkostnad knyttet til utreisebilletten med Norwegian dekkes av SAS. SAS har refundert klagers opprinnelig billett, slik at det evt er mellomlegget som skal refunderes.

Nemnda bemerker for ordens skyld at klager har fått utbetalt standarderstatning som følge av forsinkelsen på utreisen.

Nemnda går deretter over til å behandle klagers krav knyttet til returreisen.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at klager ikke er nektet ombordstigning slik dette er regulert i EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j). Selv om klager opplevde plunder og heft knyttet til sin returbillett så fikk han faktisk reise med det samme flyet, slik at det ikke er naturlig å betrakte dette som en situasjon som gir ham rett til standardkompensasjon for returen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager også har rett på standarderstatning for nektet ombordstigning på returreisen, jf. art 4 tredje ledd, jf. art 7. Mindretallet viser til e-post sendt fra selskapet til klager kl. 15.22 på utreisedagen hvor det fremgikk at klager fremdeles hadde en bekreftet reservasjon på returreisen. Dette må være avgjørende for at det foreligger en «nektet ombordstigning» i forordningens forstand, jf. art. 2 j), jf. art. 3 andre ledd a), da selskapet likevel hadde foretatt en endring slik at klager ikke hadde en aktiv booking. Videre kan det faktum at klager selv klarte å bestille nye billetter på den samme flyvningen slik at han ikke kom forsinket fram, ikke føre til at standarderstatningen skal reduseres eller falle bort. Dette ville kunne stilt seg annerledes, dersom selskapet umiddelbart hadde erkjent ansvar og selv sørget for å booke klager inn på den samme flyvningen.

Nemnda konkluderer i tråd med flertallets oppfatning med at klager ikke har rett på standarderstatning for returreisen.

Nemnda mener at flyselskapet er ansvarlig for klagers tilleggsutgifter til ny returbillett på grunnlag av uaktsomhet. SAS forsikret klager om at returen var "confirmed". Nemnda mener klager derfor med rette kunne forstå det som at han hadde bekreftet booking for returreisen. Klager har lidt et økonomisk tap i form av merutgifter til ny hjemreise

fordi han måtte bestille ny og dyrere billett, og SAS er ansvarlig for merutgiften knyttet til dette.

Samlet mener nemnda at SAS er ansvarlig for klagers merutgifter knyttet til både utreise og retur. Klager skal imidlertid ikke reise gratis, og det skal derfor gjøres fradrag for allerede refundert beløp i den opprinnelige bookingen, slik at det er klagers mellomlegg/merkostnad klager skal ha dekket.

Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers merkostnader

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers merutgifter.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)