

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av positiv prisdifferanse etter ombooking til billigere billettklasse.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02585

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med samboer og svigerforeldre skulle reise tur-retur Oslo - Alta med avreise 10. juli 2020. Den 13. juni får klager e-post fra SAS hvor det opplyses at klager og hennes samboer sin billett har fått endret avgangstid, uten at det gis noe info om hvorfor eller om flyet faktisk er kansellert.

Klager gikk inn på linken i e-posten og får oppstilt tre alternativ:

- 1) Endre til en annen flyvning, men betale mellomlegget dersom de nye billettene er dyrere
- 2) Få utstedt en voucher av SAS
- 3) Kansellere billetten, men da blir bare skatter og avgifter refundert

Klager velger å booke om billetten til en avgang som koster mye mindre enn de originale billettene. Dagen etter ringer hun SAS og sørger for at også svigerforeldrene blir booket om til samme avgang som henne og samboeren. Fordi de nye billettene er mye billigere spør klager om det er mulig å få tilbakebetalt differansen, hvor hun får til svar at de kunne valgt refusjon istedenfor, og at det ikke er mulig å gjøre noe endring nå som billettene er ombooket. Klager mener hun aldri fikk dette valget i e-posten fra SAS, og at det kun ble gitt informasjon om refusjon av skatter og avgifter.

Klager krever at SAS tilbakebetaler prisdifferansen mellom de originale billettene (13254 NOK) og de nye billettene (9474 NOK) pålydende 3780 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har på vegne av tre passasjerer fremmet krav om refusjon av differansen i pris ved billettendring.

Klager hadde en tur-retur booking (PTA3M6) fra Oslo til Alta med avreise 10. juli kl. 17.45 og retur 16. jui kl.14.45. Den 13. juni oppstår det en tidsendring (schedule change) og det sendes en e-post til kontaktperson i bookingen. Dette var ikke en kansellering av flyavgangen, men en tidsendring på samme flynummer i forbindelse med Covid-19.

I e-posten informeres det om tidsendringen og at passasjerer kan gå inn via en link for å se eller endre på reisen. Det opplyses også at kunde kan velge voucher via linken som oppgis for ombooking. Tilbud om voucher ble gitt på grunn av situasjonene med covid-19 og fungerte som et alternativ for de passasjerer som ønsket å utsette reisen på grunn av pandemien.

Dersom ingen handling foretas av kunden innen gitt tid, forutsetter flyselskapet at passasjerer har godkjent den nye reiseruten. I e-posten finnes også en link som passasjerer kan klikke på for informasjon om rettigheter.

Ifølge klager ringte hun SAS da de opplevde problemer med å booke om via linken til nettsiden. Agenten på telefonen booket om reisen til ny utreise samme dag, slik at avreisen som var 10. juli kl. 16.05 ble endret til kl. 17.45 og returen som var 16. juli kl.18.30 ble etter klagers ønske endret til 17. juli kl. 13.05. Billettene ble deretter skrevet om kostnadsfritt.

Slik SAS ser det har passasjerer fått den hjelpen som ble forespurt via telefon. Det er helt vanlig prosedyre for agenter å ha sitt fokus på å finne alternative flyavganger til kunden i samme serviceklasse og booke reisen om kostnadsfritt. Dersom dette ikke lykkes og kunden ikke lenger kan, eller har ønske om å reise, kan bookingen avbestilles og refunderes.

Billettprisene er dynamiske og kan endres hele tiden, og den prisklassen som opprinnelig ble kjøpt kan bli både rimeligere og dyrere ved en senere anledning. SAS har forståelse for at en tidsendring på flyavganger kan medføre ulempe, men det finnes ingen regler som sier at kunder har krav på refusjon av mellomlegg i pris dersom flyvningen har fått en lavere prisklasse fra den ble booket til tidsendringen skjedde. SAS har heller aldri praktisert eller kommunisert at det er mulig å få refusjon på et slikt grunnlag.

Klager anfører at agenten burde gitt informasjon om at billetten kunne avbestilles og refunderes, slik at klager kunne booket reisen på nytt til en rimeligere pris. SAS har rutiner, eller grunner, til at det skal gjennomføres en priskalkulering på opprinnelig og ny flyreise, da det hverken skal refunderes eller belastes noe beløp i prisdifferansen ved en "Schedule change". Basert på rutiner ved ombooking av reiser som har fått tidsendring, er det heller ikke logisk å tilby refusjon før kunden selv ytrer ønske om å avbestille. Det må bemerkes at SAS ikke har noen bakenforliggende hensikter, men rett og slett anser det som et dårligere tilbud for kunden at reisen blir kansellert enn å få tilbud om å reise på andre tider samme dag.

Klager har vist til en generell informasjon om covid-19 på SAS sin hjemmeside, hvor flyselskapet en periode tilbød alle passasjerer som ikke ønsket å reise på sine planlagte avganger, å booke om reisen gebyrfritt / motta en reisevoucher. I denne perioden tilbød SAS endring uten gebyr, men prisdifferansen måtte kunden betale selv. Dette var et frivillig tilbud til de som ønsket å "utsette" reisen sin og hadde ingen direkte tilknytning til klagers ruteendring,

SAS fastholder at klager i dette tilfellet har fått korrekt utført ombooking på grunn av en tidsendring på sin billett, og kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av differansen.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

SAS informerte klager om tidsendring den 13. juni 2020, som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. I dette tilfellet ble klager ikke tilbudt refusjon av hele billettprisen og SAS har derfor ikke oppfylt sine forpliktelser etter forordningen.

Nemnda mener at SAS' manglende oppfyllelse av forordningen medfører at SAS er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

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

Når det gjelder ansvarsgrunnlaget, mener nemnda at SAS har opptrådt uaktsomt ved å ikke oppfylle forordningen. Klager har sannsynliggjort at hun har lidt et økonomisk tap på 3780 kroner. Det er adekvat årsakssammenheng.

Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler 3780 kroner til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 3780 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)