

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybillett. Spørsmål om informasjon gitt i bookingbekreftelse.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00858

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en flybillett for én person fra Oslo til Kirkenes den 13. januar 2021 kl. 08:50-11:00 med SAS (flynummer SK4472).

Klager kansellerte billetten på eget initiativ via SAS sine hjemmesider den 12. januar 2021, men fikk ikke refusjon.

Klager mener han hadde rett på full refusjon, da det i hans bookingbekreftelse stod følgende: "Refusjon: Billett samt skatter og avgifter for innenlands/internasjonale flygninger er refunderbare. Delvis brukte billetter kan gi en begrenset refusjon".

Klager har anført at det var SAS sin informasjon som fikk han til å tro at billetten var refunderbar. Videre er det anført at saken ikke handler om hvilken bookingklasse billetten rent faktisk var i, men at SAS bør holdes ansvarlig for å ha informert en kunde om at billetten var refunderbar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted den 13. januar 2021 mellom Oslo og Kirkenes.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter - slike som er myndighetspålagte - når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfellet hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter - ved

passasjerens rettidige reklamasjon - SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, og ved ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke, ved å tilby en verdikupong tilsvarende billettverdi.

SAS henviser for øvrig til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19" som bekrefter ovenstående synspunkt, se punkt 2.2.

De nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. Uten å gå i detalj så vil SAS fremheve det åpenbare at det i tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett ikke lenger foreligger en avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

På eget initiativ valgte klager den 12. januar å avbestille sin reise. SK4472 opererte som planlagt. Klager er dermed berettiget refunderbare tilleggsavgifter på 200 NOK. Disse er betalt ut.

SAS bemerker avslutningsvis at klager har fremlagt to bookingbekreftelser. Klager anfører at det var kjøpt en SAS Plus Pro-billett som i utgangspunktet gir rett på refusjon. I dette dokumentet som klager har fremlagt fremgår det imidlertid ikke hvilken bookingklasse klager har kjøpt, ei heller om det er SAS Plus Pro eller andre produkter. Det er kun den siste delen det står regler for SAS Plus Pro. I den andre bekreftelsen derimot (e-billetten) fremgår det klart at klager har kjøpt i bookingklasse P, som er en ikke refunderbar klasse. Det står også under "Endorsements/Restrictions" at denne er "NONREF". Dette stemmer også overens med den vedlagte bookinghistorien. Det tillegges at den opprinnelige klassen klager kjøpte - "W"- heller ikke er en refunderbar bookingklasse.

Klager har således ikke rett på refusjon av hele billetten, og SAS vil ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er betalt ut.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

I denne saken er det klart at klager avbestilte sin booking på eget initiativ uten at flyvningen var kansellert fra SAS sin side. SK4472 gikk som planlagt den 13. januar 2021.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser, er forholdet ikke regulert i forordningen. Det vil således være flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder.

Slik nemnda forstår saken hadde klager i realiteten en ikke-refunderbar billett. Det vises til SAS sitt tilsvare, samt klager sin respons på tilsvaret. I henhold til selve billettreglene hadde klager med dette ikke rett på refusjon.

Klager mottok imidlertid en bookingbekreftelse hvor det nederst i bekreftelsen stod oppført avbestillingsregler for billetttypen "SAS Plus Pro". Klager har anført at SAS ved å sende ut denne bookingbekreftelsen fikk klager til å tro at billetten var refunderbar. Ifølge klager handlet han basert på denne forståelsen.

Spørsmålet for nemnda er om bookingbekreftelsen klager mottok var egnet til å vilde klager i den grad at SAS må anses erstatningsansvarlig for klagers tap ved at han ikke får billetten fullt ut refundert.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng mellom den skadevoldende handlingen og tapet

Når det gjelder ansvarsgrunnlag er vurderingen i dette tilfellet om SAS kan anses ansvarlig for klagers tap på grunnlag av uaktsomhet. Dette fordi SAS kunne og burde unnlatt å opplyse på bookingbekreftelsen at "Refusjon: Billett samt skatter og avgifter for innenlands/internasjonale flygninger er refunderbare. Delvis brukte billetter kan gi en begrenset refusjon".

Klager har hatt et økonomisk tap, ved at han har betalt for en reise han ikke fikk brukt, og ikke har fått refundert.

Dersom klager hadde vært klar over at billetten ikke var refunderbar, er ville han kunne handlet annerledes. Klager kunne for eksempel ha benyttet seg av reisen, og således ikke sittet igjen med en ikke-refunderbar billett. Nemnda mener det er overveiende sannsynlig at tapet oppstod grunnet informasjonen som sto i klagers bookingbekreftelse. At en kunde handler basert på informasjon som står i en offisiell mail/booking tilsendt fra flyselskapet, og deretter lider et tap knyttet til bruken av bookingen, må etter nemnda syn anses som påregnelig. Tapet er heller ikke for fjernt eller avledet.

Nemnda mener basert på ovenstående at SAS bør erstatte klagers tap ved å refundere flybilletten i sin helhet. Det kan gjøres fratrukk for allerede refunderte skatter og avgifter.

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 refunderer flybilletten i sin helhet. Det kan gjøres fratrekk for allerede refunderte skatter og avgifter.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)