

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kra om refusjon av billetter eller å motta vouchere grunnet kansellering av billetter som følge av covid-19 pandemien.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02980

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (åtte personer) hadde bestilt en reise Oslo - Stavanger med SAS for reise 25. april 2020 med referanse K7663I, og retur den 26. april med referanse KGK846.

Den 25. mars mottok klager en epost fra SAS med følgende beskjed: Dersom du har booket en reise hos SAS med avgang før 30. april, kan du velge å enten endre bestillingen eller å motta voucher. Klager valgte å kansellere reisen og motta voucher. Klager fikk følgende beskjed fra SAS etter å ha søkt om voucher:

Your request for canceling booking KGK846 has been submitted.

We are processing your voucher and it will be sent to this email address. However, we are receiving a large number of requests and it might take us some time, so we ask for your patience.

Han mottok akkurat den samme meldingen for bestillingen med referanse K7663I.

Klager har siden den gang ikke mottatt verken vouchere eller refusjon. Klager har mottatt refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede billettene, kroner 212 per billett på utreisen, og kroner 211 per billett på returreisen.

Klager krever full refusjon av gjenværende beløp kroner 6064, eller voucher på det samme beløpet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har i dette tilfellet kansellert sine billetter før SAS kansellerte flyavgangene. I henhold til EU-kommisjonens veileder punkt 2.2 står det at i de tilfeller hvor passasjerer på eget initiativ som følge av force majeure velger å kansellere reisen vil han ikke motta refusjon, heller ikke i de tilfeller hvor flyselskapet kansellerer flyvningene i ettertid.

Klager valgte å motta vouchere, noe han fikk bekreftet av SAS.

Den 25. september ble det imidlertid utført en cash-refund, det kan se ut som om klager har vært i kontakt med SAS og bedt om refusjon. Det er mulig det da har oppstått en misforståelse og klager har mottatt den refusjonen han har krav på; skatter og avgifter.

SAS har i denne saken likevel valgt å utstede en verdi voucher på kroner 6064, som er verdien av klagers åtte billetter til sammen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet ble flyvningene kansellerte den 16. april, mindre enn to uker før avgang.

Nemnda legger til grunn at klager hadde lavprisbillett som ikke er refunderbar. Det er ikke bestridt at klager selv avbestilte reisen sin. Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen selv om Norwegian senere kansellerte reisen. Ettersom forordningen ikke kommer til anvendelse har klager heller ikke krav på refusjon.

Nemnda vurderer deretter om SAS er ansvarlig for klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

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

Når det gjelder ansvarsgrunnlag er vurderingen i dette tilfellet om SAS har opptrådt uaktsomt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt. Klager mottok den 25. mars 2020 en e-post fra SAS med informasjon om at SAS, grunnet covid-19, måtte tilpasse sine flytider. I e-posten ble klager gitt muligheten til å ombooke flyvningen kostnadsfritt eller motta en voucher. Det fremgår ikke av e-posten at klagers flyvning er kansellert. Flertallet mener derfor at SAS ikke har opptrådt uaktsomt.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Selv om det ikke direkte fremgår av mailen at klagers flyvning er kansellert, finner mindretallet at e-posten fra SAS datert 25. mars 2020, lest i sammenheng, etterlater et inntrykk av at klagers reise ikke kan gjennomføres som planlagt, og at klager kun har valget mellom voucher og ombooking.

Det vises til emnefeltet som viser til klagers reise "your upcoming trip with SAS" og det vises til at SAS uttrykker at det må foretas nødvendige endringer og justeringer i flyplanen, og at SAS forstår at dette "is not optimal for you" og at "we are aware of the impact this decision has". At dette ikke er optimalt for klager, og at SAS er klar over følgende dette får, tilsier med tyngde at klagers reise ikke vil gå som planlagt, ettersom det optimale for klager naturligvis ville vært at reisen ble gjennomført som planlagt.

Videre vises det til at klager i e-posten kun presenteres for to valg, enten ombooking eller voucher. SAS opplyser ingenting om at klagers flyvning enda ikke er kansellert eller at det fortsatt er en mulighet for at flyvningen kan gå som normalt. SAS opplyser heller ikke om at klager kan velge å avvente og få full refusjon (og muligens standardkompensasjon) dersom flyvningen senere skulle bli kansellert av SAS.

Avslutningsvis sier SAS "... we look forward to being able to welcome you onboard again soon!". Setningen er naturlig å forstå slik at SAS ikke kan ønske klager velkommen ombord til den planlagte flyvningen, men at SAS håper å kunne ønske klager velkommen igjen på et senere tidspunkt. Etter mindretallets syn underbygger dette budskapet i e-posten om at klagers reise ikke kan gjennomføres som planlagt og at kunden derfor må velge mellom voucher eller ombooking.

Etter mindretallets syn har SAS villedet klager, delvis ved å gi og delvis ved å utelate informasjon som i sum var egnet til å villedet klager med hensyn til hvilke rettigheter og valgmuligheter klager hadde, og SAS har derigjennom påvirket klager til å foreta en økonomisk beslutning som klager ellers ikke ville ha truffet om klager hadde fått den informasjonen han burde ha fått. SAS har således utvist uaktsomhet.

Klager har gitt klart uttrykk for at e-posten ble oppfattet som informasjon om at flyvningen var kansellert, og at de måtte velge mellom voucher eller ombooking. Klager valgte voucher fremfor ombooking fordi arrangementet de skulle delta på var utsatt på ubestemt tid. Mailen fra SAS var klart nok en avgjørende årsak til at klager valgte å be om voucher i stedet for å avvente og få full refusjon da flyvningen ble kansellert av SAS.

På ovennevnte bakgrunn finner mindretallet at klager skal stilles som om han ikke hadde valgt voucher, og anbefaler derfor at SAS erstatter klagers fulle billettutgifter.

I tråd med flertallets syn er SAS ikke ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

SAS har i brev av 6. november 2020 til nemnda tilbudt klager voucher pålydende kroner 6 064. Nemnda anbefaler at voucheren utstedes dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en voucher pålydende kroner 6 064 dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)