

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering. Covid-19.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02129

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise med SAS fra Stavanger via København til Washington den 24. mars 2020 og retur den 30. mars 2020. Da innreise til USA ble stoppet og Norge stengte ned, valgte klager å kansellere reisen den 13. mars 2020. Hensikten var å få refusjon så snart som mulig. Klager tok for gitt at flyet var/ville bli innstilt, og at han ville få refundert innbetalt beløp i sin helhet. Dette ble gjort grunnet en SMS som klager mottok fra SAS den 12. mars 2020, hvor det fremgår at SAS tilbyr å rebooke flyvningen. Klager oppfattet dette som at avgangen den 24. mars var kansellert.

Klager fikk etter ca. tre måneder refusjon på 2 x 758 kroner av billettene.

Klager krever full refusjon av billetten på kr. 6000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører at klager selv har kansellert reisen, det er det heller ikke tvist om. Tvisten er at klager anser at en SMS fra SAS med generell informasjon om at SAS-flyvninger til USA vil bli berørt av innreiserestriksjoner, måtte tolkes slik at hans flyvning var kansellert eller uansett ville bli kansellert. Det bemerkes at klagers flyvning på dette tidspunktet ikke var kansellert av SAS.

SAS anfører at situasjonen var uoversiktlig. Den 12. mars 2020 hadde den norske regjeringen og UD ennå ikke innført restriksjoner, eller kommet med reiseråd, disse kom først den 14. mars 2020. SAS kunne derfor ikke med sikkerhet vite hva rådene eller restriksjonen ble, og kunne således heller ikke vite med sikkerhet hvilke flyvninger som kunne operere eller ikke. SAS mener dette også fremgår av SMSen der ordet «possible» blir benyttet nettopp for å understreke at en ombooking kanskje ville måtte være nødvendig.

SAS bestrider kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøp. Klager kjøpte en ikke refunderbar billett. SAS har utbetalt de refunderbare tilleggsavgifter, slike som er myndighetspålagte.

Det vises til et vedlegg fra SAS om at klager kansellerte sin reise den 13. mars 2020 kl. 13:52 Zulu-tid, dette er før SAS kansellerte flyvningen samme dag kl. 14:09 Zulu-tid. SAS bemerker at tiden mellom klager har kansellert og flyet faktisk kanselleres ikke kan være avgjørende for utfallet.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det er ikke bestridt at klager kansellerte reisen før SAS kansellerte flyvningene. Nemnda legger derfor dette til grunn. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lot seg gjennomføre på grunn av covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I Kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår det at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen, og uavhengig av om flyselskapet kort tid kansellerte den samme reisen.

Nemnda mener videre at klagers billetter var ikke refunderbare. Billettvilkårene gir derfor ikke grunnlag for refusjon i dette tilfellet.

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 oppfattet denne meldingen som at avgangen den 24. mars var kansellert. Nemnda mener det tydelig kommer frem av teksten at flyselskapet åpnet for kostnadsfri endring av billetten, ikke at man kan kansellere avgangen og motta full refusjon.

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

Selv om det ikke fremgår entydig av SMS-en fra SAS av 12. mars 2020 at klagers flyvning er kansellert, finner mindretallet at SMS-en, lest i sammenheng og i lys av den kjente situasjonen med et nyopprettet innreiseforbud til USA, etterlater et inntrykk av at klagers reise ikke kan gjennomføres som planlagt og dermed er kansellert.

Det vises til ordlyden i SMSen «our flights to/from US will be affected». Videre henvises klager til å lese mer om mulighetene for gratis ombooking på en nettside.

SAS opplyser ingenting om at klagers flyvning ikke er kansellert enda, og at klager kan avstå fra å velge ombooking og at klager vil få full refusjon eller gratis omruting snarest mulig (og muligens standardkompensasjon) dersom flyvningen senere blir kansellert av SAS.

I lys av situasjonen med innreiseforbud i USA som rammet klagers flyvning, burde SAS ha gitt langt tydeligere og mer utfyllende informasjon om bl.a. status på flyvningen og hvilke muligheter og rettigheter klager hadde.

Videre er informasjonen gitt på SMS. SMS er normalt reservert varsler av nokså høy viktighet for den reisende, hvilket også kan peke i retning av at det her var snakk om informasjon som hadde avgjørende betydning for klagers flyvning.

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 for nemnda gitt klart uttrykk for at han oppfattet at SAS i SMS-en av 12. mars 2020 kommuniserte at hans flyvning var kansellert og at han som en direkte følge av dette valgte å kreve refusjon dagen etter for å tilbake pengene. SMS-en fra SAS var altså den avgjørende årsaken til at klager valgte å kansellere billettene og søke om refusjon, og dermed avgjørende for at klager ble påført et tap ved at han ikke fikk full refusjon av billettene.

På ovennevnte bakgrunn finner mindretallet at klager skal stilles som om han ikke hadde kansellert, og anbefaler derfor at SAS erstatter hans fulle billettutgifter

I tråd med flertallet syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Dersom klager ikke har mottatt refusjon for skatter og avgifter anbefaler nemnda at disse refunderes til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

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