

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon i penger av flybilletter. Klager fikk tilbud om verdikupong før flyvningen ble kansellert.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03014

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise for seg selv og en medpassasjer mellom Oslo og Bodø, med avreise fra Oslo den 15. april 2020 og retur fra Bodø den 19. april 2020. Klager betalte totalt 6180 kroner for billettene.

Klager anfører at SAS den 31. mars 2020 sendte ham en e-post med varsel om ombookinger som følge av covid-19-pandemien. Klager anfører at han da kontaktet SAS og fikk en verdikupong, i stedet for pengene refundert. Klager anfører at siden SAS kansellerte den ene avgangen, har han rett på full refusjon i penger av billettene. Han påpeker at verdikupongen kun har begrenset gyldighetstid og at verken han selv eller medpassasjeren har muligheten til å bruke verdikupongen på en ny reise, da de er forhindret fra å reise som følge av at de er i risikogruppen.

Klager krever full refusjon i penger av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mottok en e-post fra SAS med tilbud om å ombooke reisen gebyrfritt eller motta en verdikupong som kan brukes som betaling for en senere reise. Dette ble gjort som en «goodwill» fra selskapet på grunn av den pågående koronapandemien og som et tilbud til reisende som ønsket å utsette reisen til et senere tidspunkt.

Passasjeren ble bedt om å gå inn på «My bookings» på nettsidene til SAS for å endre reisen eller bestille en verdikupong. Det ble ikke opplyst i e-posten at klager kunne motta full refusjon ved avbestilling. SAS hadde heller ikke på dette tidspunktet kansellert noen av avgangene i klagers bestilling.

Avreisen den 15. april 2020 ble aldri kansellert av SAS. Returen den 19. april 2020 ble innstilt den 8. april 2020. Klager kansellerte imidlertid reisen den 1. april 2020, og på dette tidspunktet var ingen av flyvningene i bestillingen innstilt.

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

SAS er forpliktet til å refundere refunderbare skatter og avgifter når passasjerer avbestiller en ikke-refunderbar billett.

I dette tilfellet fikk klager den 25. mai 2020 tilsendt en verdikupong for hele billetten, inkludert tilleggskostnader for sete/bagasje, pålydende 5890 kroner.

SAS viser til EU-kommisjonens tolkningsveiledning i forbindelse med covid-19-pandemien, artikkel 2.2:

«The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions..»

De nevnte vilkårene gjelder uavhengig av om SAS kansellerer flyvningen i ettertid. SAS påpeker at i tilfeller hvor passasjerer har avbestilt billetten, foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som passasjerer kan basere et krav overfor SAS på, selv om SAS kansellerer flyvningen etter at passasjerer har avbestilt.

I denne saken ga SAS klager tilbud om å endre reisen eller motta en verdikupong, og en verdikupong ble aktivert etter at klager kansellerte reisen. Utreiseflyvningen gikk som normalt, og returflyvningen ble kansellert én uke etter at klager avbestilte reisen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon i form av penger i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1

I dette tilfellet har SAS dokumentert at klager kansellerte sin reise den 1. april 2020. Flyvningen til Bodø ble gjennomført som planlagt, men returen fra Bodø til Oslo ble kansellert den 8. april 2020.

Fra det tidspunktet klager kansellerte flyvningene den 1. april 2020, hadde han ikke en reservasjon på de aktuelle flyvningene. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Nemnda har forståelse for at det oppleves det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise 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 at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvillekår 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 reise, og heller ikke selv om flyselskapet senere kansellerer reisen.

Klagers billetter med SAS var ikke-refunderbare. Klager har derfor ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene.

Nemnda vurderer deretter om SAS er ansvarlig for klager på erstatningsrettslig grunnlag, basert på e-posten klager viser til fra 31. mars 2020.

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 31. 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. Flertallet mener at det ikke fremgår av e-posten at klager ikke kunne reise med den aktuelle flyvningen grunnet covid-19. Det fremgår av e-posten at SAS må tilpasse og endre sine flytider, og passasjerer som hadde kjøpt billetter før 30. april 2020 ble tilbudt kostnadsfri ombooking eller en voucher. Flertallet mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

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 31. 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 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.

Når flertallets vurdering legges til grunn, mener nemnda at klager i dette tilfellet har mottatt en verdikupong som SAS ikke var forpliktet til å utstede. Klager har ikke krav på å få omgjort verdikupongen til penger.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold i sitt krav om å få refusjon i form av penger.

Vedtaket er fattet med dissensen 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)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)