

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om delvis refusjon grunnet manglende servering ombord. Klager hadde billett i SAS Plus.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00900

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flybillett hos SAS for å reise fra Harstad-Narvik til Oslo. Reisen skulle skje den 30. april 2021 (SK4083). Han valgte å booke i SAS Plus, da dette skulle inkludere mat ombord. Klager betalte 12000 eurobonuspoeng. Klager fikk billetten, og det sto "Snack or Brunch" spesifisert i billetten.

Da klager kom ombord i flyet ble det annonsert at servering ville utgå grunnet covid-19. Da covid-19-utbruddet hadde startet over ett år tidligere, mener klager at SAS burde ha justert sine nettsider og informert om at det ikke ville bli servert noe måltid, samt oppdatert sine billett-maler slik at det ikke sto på disse at mat ville bli servert.

Klager anser hendelsen som et avtalebrudd. Klager har fremsatt krav om refusjon av 6000 eurobonuspoeng, da han kunne bestilt en billett i SAS Go til denne prisen. Han anfører også at SAS burde få en påpakning om å endre sine bestillingssider på internett, samt oppdatere billett-maler med korrekt info.

Da klager bestilte billetten var det opplyst at mat inngikk. Skjermdump som SAS har lagt ved i sitt tilsvar er ikke den samme som han så. Klager reiste den 30. april 2021. Skjermdumpen til SAS er datert 25. september (ingen årstall), og er produsert 16.09.2021.

Klager forholder seg til det juridiske dokumentet "Electronic Ticket Itinerary and Receipt", og kan ikke se at det er anført noen covid-begrensninger på denne eller i e-posten mottatt fra SAS.

Når det gjelder skjermdump fra SAS som viser covid-begrensninger, ser det ut til å være en oppdatert skjermdump hvor informasjonen i teksten gjelder fra 01.06.2021.

Klager kjenner ikke til denne informasjonen, og kan heller ikke se at det var opplyst da han bestilte. Klager kan heller ikke se relevansen av en informasjonslinje, kontra billettdokumentet klager mottok hvor det står at servering inngår.

Klager ber om at dokumentasjon produsert etter 30. april 2021 holdes utenom i vurderingen. SAS kan legge frem den dokumentasjon som er sendt pr e-post, og som anses som bindende. Klager ber også om at ekstern informasjon (Wayback-machine?) holdes utenfor. Klager kom inn på SAS sin side via en tredjepart, da direkte til et ferdig utfylt reisesøk. Det eneste han gjorde var å endre betalingsmåte, samt logge inn. Fra klager sitt ståsted oppleves alle skjermdumper fra SAS sin side som støy. SAS må forholde seg til tilsendt e-post de har sendt til han med billett og opplysninger. Der står det den dag idag at det skulle ha vært servering.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS bestrider klagers krav.

Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. I dette tilfellet er det klart at det er inngått en avtale mellom SAS og klager om transport fra Oslo til Evenes. Det er klart at denne delen av avtalen ble oppfylt. SAS er av den oppfatning at matsservering på flyvningen ikke kan anses som en så sentral del av avtalen at mangelen på servering representerer et avtalebrudd.

I den forbindelse vises det til vedlagt bilag. Bilaget består av ulike skjermdumper fra SAS sine nettsider. Slik det fremkommer at bestillingsprosessen som det vises til i bilaget blir det ikke opplyst underveis om at det vil være mat- eller drikkeservering ombord. Dermed skapes det heller ikke en berettiget forventning om dette i bestillingsprosessen. Dette mener SAS tilsier at mangelen på servering ikke representerer et brudd.

I og med at det ikke blir opplyst underveis i bestillingsprosessen at matsservering er en del av billetten, er SAS av den oppfatning at klager burde tatt kontakt med SAS for å avklare om dette var en del av billetten han bestilte, dersom dette var avgjørende for valget av en synlig billett.

Det er klart at det står på billettdokumentet til klager at det ville serveres "snacks or brunch" underveis. SAS forstår at dette skaper en forventning hos klager. Imidlertid mottar ikke passasjerer dette dokumentet før både bestilling og betaling er gjennomført. Etterfølgende informasjon kan ikke ha hatt avgjørende vekt for at klager valgte den billetten han gjorde og den manglende serveringen kan dermed ikke anses å representere et avtalebrudd.

SAS viser også til bilag der det fremkommer at passasjerene får opplyst underveis at det gjelder visse restriksjoner på flyvningene som følge av covid-19. Under lenken som det er vist til fremkommer det utfyllende informasjon om begrensning i mat- og drikkeservering.

Avslutningsvis ønsker SAS å fremheve at begrensningen i servering ombord er gjort utifra sikkerhets- og smittevernhensyn. SAS innførte en midlertidig stans i alle mat- og drikkeservering allerede i februar 2020. Til tross for at de offisielle reiserådene ikke kom før i mars 2020 var SAS i kontakt med FHI allerede i februar for å undersøke hvilke tiltak som kunne iverksettes av bransjen for å minimere spredningen av viruset. Stansen skyldtes den pågående korona-pandemien og formålet som begrunnet dette var å minimere kontakt mellom alle ombord, både passasjerer og ansatte.

På bakgrunn av det ovennevnte kommer ikke SAS til å imøtekomme klagers krav.

Klager har bedt om at dokumentasjon produsert etter 30. april holdes utenfor. Det vises i den forbindelse til bilag 1 og 2 som er skjermdump fra SAS sine nettsider den 23. og 24. april. Skjermdumpen viser at samme informasjon som ble vist til i forrige tilsvar også var tilgjengelig på tidspunktet da klager bestilte sin billett. Følgelig inngikk klager avtalen om en SAS Plus Bonus-billett med informasjon tilgjengelig at det ikke ville forekomme servering. Klager kan på bakgrunn av dette ikke påberope seg en mangelfull oppfyllelse av avtalen.

SAS ønsker også å bemerke at en SAS Plus-billett innebærer andre fordeler, slik som ekstra innsjekket bagasje.

Nemnda bemerker

Utgangspunktet i alminnelig avtalerett er at avtaler skal holdes. Ved vurderingen av om et avtalebrudd foreligger, må en foreta en tolkning av avtalen. Dersom det foreligger et avtalebrudd, vil motparten kunne gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser eller kreve erstatning.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at klager har rimelig grunn til å tro at billetten inkluderte matservering. Klager bestilte en SAS Plus billett, som normalt medfører at et måltid er inkludert. Flertallet mener at SAS ikke har sannsynliggjort at klager fikk opplyst at matservering ikke tilbys på innenriksflyvninger i Norge på det tidspunktet klager bestilte sin billett. Klager har oppgitt at han ble videresendt via en tredjepart, og det er ikke sannsynliggjort at skjermdumpen SAS har vist til også var synlig for klager i bestillingsprosessen. Basert på dette mener flertallet at klager har rimelig grunn til å tro at mat var inkludert.

Når klager da ikke får servert mat utgjør dette et avtalebrudd.

På grunn av dette avtalebruddet mener flertallet at klager har krav på et forholdsmessig prisavslag som skjønnsmessig fastsettes til 20 euro.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at at SAS har sannsynliggjort at klager ikke hadde rimelig grunn til å tro at matservering ikke var en del av den opprinnelige avtalen. Det vises til at SAS, via en lenke under bestillingsprosessen før avtaleinngåelsen, opplyste at matservering ikke tilbys på innenriksflyvninger i Norge på det tidspunktet klager bestilte sin billett. Etter mindretallets syn var ikke matservering en del av den opprinnelige avtalen. Da klager mottok kopi av billetten stod det imidlertid "Snack or brunch" under overskriften "Meal". Hvorvidt dette utsagnet medfører at det er inngått en avtale, beror på om klager har rimelig grunn til å tro at måltidet er inkludert. Ordlyden alene tilsier at klager har rimelig grunn til å tro at et måltid er inkludert, men når denne ses i sammenheng med opplysningene om at matservering ikke tilbys på innenriksflyvninger i Norge på det tidspunktet klager bestilte sin billett, har klager ikke rimelig grunn til å tro at et måltid var inkludert.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS utbetaler 20 euro til klager.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 20 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)