

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.
Påstand om misvisende informasjon fra SAS.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02414

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge skulle reise fra Oslo til Milano den 4. april 2020, men etter informasjon fra SAS den 16. og 21. mars, valgte klager å kansellere reisen. Klager hevder at SAS har gitt misvisende informasjon, ved at informasjonen som ble gitt den 16. mars ikke samsvarer med beskjeden om behov for ruteendring den 21. mars.

Klager har tapt over 4000 kroner på denne villedende informasjonen fra SAS:

Klager krever at flyselskapet refunderer billettene i sin helhet.

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 4. april 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art.4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet. Jfr. de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter passasjeren kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

På eget initiativ valgte klager den 21. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK4719 ennå ikke innstilt. SAS viser til fremlagt dokumentasjon fra intern loggføring. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på kr. 189,- per billett. Dette ble refundert 29. juli 2020.

Utover dette vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Klager hevder at kommunikasjonen fra SAS i forkant har vært misvisende, og at dette har vært grunnen til at billettene ble avbestilt. SAS er ikke enig i at kommunikasjonen har vært misvisende i så stor grad at klager selv kunne forutsette at flyvningen til Milano ikke skulle gå. Det stemmer at Italia ikke stod på listen som ble publisert den 16. mars 2020, men det stod samtidig at SAS vil fortsette å justere ruteprogrammet ut fra situasjonen, herunder nye reiseråd og -restriksjoner. Det har blitt tatt løpende vurderinger hver eneste dag om hvilke ruter som skal fortsette, og fem dager etter at klager selv avbestilte ble klagers flyvning kansellert av SAS.

SAS påpeker til slutt at klager heller ikke har mottatt mail der det fremgår eller bekreftes spesifikt at den aktuelle flyvningen faktisk er kansellert i tiden før han avbestilte reisen.

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 21. mars 2020. SAS kansellerte flyvningen den 26. mars. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen.

Nemnda har forståelse for at klager finner 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 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.

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

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. I e-posten klager mottok fra SAS kommer det frem 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 kommer ikke frem av e-posten at reisen er kansellert. Passasjerer som hadde kjøpt billetter før 30. april 2020 ble tilbudt kostnadsfri ombooking eller en voucher, selv om reisen dere ikke var kansellert. At Italia ikke stod på listen som ble publisert den 16. mars endrer ikke flertallets vurdering.

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 21. 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. Det sies ingenting om at klager kan avstå fra å velge ombooking eller voucher og at klager kan gjennomføre flyvningen som normalt, og det sies ingenting om at klager vil få full refusjon og evt. standardkompensasjon dersom klager avventer og flyvningen deretter blir kansellert av SAS. SAS formidler heller ikke at flyvningen ikke er kansellert enda, selv om dette ville vært naturlig i lys av de øvrige formuleringene som mindretallet har pekt på ovenfor.»

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 den faktiske situasjonen og hvilke rettigheter og valgmuligheter klager hadde. SAS har derigjennom påvirket klager til å foreta en økonomisk beslutning som klager ellers ikke ville ha truffet om klager hadde fått den informasjonen vedkommende burde ha fått. SAS har således utvist uaktsomhet.

Klager har for nemnda gitt uttrykk for at kanselleringen ble utført som følge av informasjonen fra SAS. E-posten fra SAS var således 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 hun ikke fikk full refusjon av billettene.

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

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold. Klager har krav på utbetaling av refunderbare skatter og avgifter, noe klager har mottatt.

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)