

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellering.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00005

Tjenesteytere

SAS

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok tur retur, billett kjøpt hos SAS. Utreise den 1. april 2020 med SK8635 og retur den 15. april 2020 SK 8634, begge flyvningen skulle opereres av Thai Airways. Klager mottok e-post fra SAS den 25. mars 2020 og kansellerte reisen.

Klager krever full refusjon av flybilletten på EUR 779,28, det er mottatt EUR 54,48 for skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at klager har kjøpt en ikke refunderbar billett. Selskapet bestrider kravet fra klager med henvisning til dere generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet. Med henvisning til de nevnte artiklene plikter selskapet å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter – slike som er myndighetspålagte – når passasjerer kansellerer en billett som ikke er refunderbar. SAS har tilbudt en verdikupong (voucher) til klager.

SAS ønsker å tydeliggjøre klagers anførsler om at hun mottok en e-post med kansellering. Klager mener å ha mottatt en e-post der flyvningen er kansellert og at hun ble tilbudt voucher eller ombooking. Dette mener SAS ikke er tilfellet. E-posten klager mottok inneholdt informasjon om at det var mulig for berørte passasjerer å booke om gratis eller motta en voucher på hele billettprisen dersom man ikke ønsket å reise. Dette har vært et ekstratilbud fra SAS og ikke noe passasjerene har hatt en lovbestemt rett til. Klagers flyvning er ikke spesifikt nevnt i e-posten, og innholdet i mailen kan derfor ikke sees på som annen enn generell informasjon. Det ble heller ikke nevnt i e-posten at man på generelt grunnlag har rett til å kansellere reisen mot full refusjon uavhengig av billettype.

SAS har i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, og ved ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS henviser til EU-kommisjonens veileder «Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with covid-19» som bekrefter ovenstående synspunkt, se punkt 2.2.

De nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. Klager valgte på eget initiativ den 26. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var SK8635 ennå ikke innstilt, og det var heller ikke skjedd endringer i bookingen. SAS har utbetalt de refunderbare tilleggsavgifter til klager. SAS kan ikke vise til en PNR historie for å vise kanselleringstidspunktet, da det var en code share flyvning med Thai Airways.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billetten.

Det bemerkes at spørsmålet om standarderstatning må rettes til Thai Airways.

Thai Airways har anført at billetten er utstedt på SAS 117 dokument og solgt som code share med Thai Airways. Betalingen har gått til SAS med SAS betingelser.

Flyselskapet har ingen oversikt over hva som SAS har sendt ut til sine passasjerer. PNR historien er dessverre ikke lengre tilgjengelig.

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 26. mars 2020. Fra det tidspunktet klager kansellerte, hadde hun ikke en reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 punkt 2 bokstav a).

I EU-kommisjonens veileder for passasjerrettighetene i situasjonen med covid-19, pkt. 2.2, fremgår det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer tilfeller hvor den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billett vilkår som gjelder.

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 klagers tap på erstatningsrettslig grunnlag, basert på informasjonen på SAS sin nettside den 20. mars 2020 og e-posten hun mottok den 25. 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 kan anses ansvarlig på grunnlag av uaktsomhet.

Nemnda har gjennomgått informasjonen klager mottok fra SAS henholdsvis den 20. og 25. mars 2020.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt.

I informasjonen mottatt via SAS sine nettsider den 20. mars 2020 informerer SAS om at grunnet pågående forstyrrelser i flytrafikken grunnet covid-19, så tilbys klager å kansellere bookingen sin og få full refusjon i form av voucher. Overskriften er "Cancel and refund to voucher". Slik nemnda ser det åpner SAS kun for at klager kan kansellere bookingen sin og få full refusjon i form av en voucher dersom hun ønsker dette. Nemnda mener at klager ikke har grunnlag for å tro at reisen er kansellert som følge av denne e-posten.

I mailen datert 25. mars informerer SAS om at de grunnet covid-19, må tilpasse sine flytider. I e-posten ble klager på nytt gitt muligheten til å ombooke flyvningen kostnadsfritt eller motta en voucher. Slik nemnda ser det fremgår det ikke 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 omboooking eller en voucher.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener er av den oppfatning at SAS ved e-post av 25. mars 2020 har utvist uaktsomhet ved å gi klageren informasjon som var villedende for status på klagers flygning, og at det er sannsynliggjort at dette har medført et økonomisk tap for klager.

EU-forordning 261/2004 innehar ingen rett til refusjon der klager ikke lenger har en bekreftet reise, jf. art 3 nr. 2 bokstav a. Det følger imidlertid av norsk erstatningsrett at kontraktspartnere kan bli erstatningsansvarlig for økonomisk tap motparten påføres som følge av utvist uaktsomhet i kontraktsforholdet. Der uaktsomheten knytter seg til feil eller villende informasjon under kontraktsforholdet, må handlingen ha skadeevne

- dvs. at den er egnet til å virke motiverende for kontraktsparten til å foreta handlinger han ellers ikke ville ha tatt. I tillegg må det foreligge årsakssammenheng mellom den uaktsomme handlingen og kontraktspartens økonomiske tap.

Ovennevnte e-post har tematittel «Information about your upcoming trip with SAS». Videre er det kunngjort at «Due to the current situation, we need to adjust and change our flight schedules. We understand that this is not optimal for you and we are aware of the impact this decision has. ...»

På ny linje er det konkretisert at dette er gjeldende for flygninger med avgang før 30 april. Klagers flygning var oppsatt med avgang 1. april. Passasjeren presenteres videre med to valg, ombooking til et senere tidspunkt eller tilgodelapp. Det blir ingen steder presisert at flyselskapet ikke enda har kansellert flygningene, eller informasjon om retten til refusjon etter EU-forordningen.

Mindretallet mener at e-posten er egnet til å villedde klager til å tro at det er fattet en beslutning om at flygningen 1. april ikke vil bli gjennomført som planlagt. Selv om SAS ikke bruker begrepet kansellering, mener mindretallet at e-posten etterlater et klart inntrykk av at flygningen ikke vil bli gjennomført og således har motivert klager til å be om refusjon. Informasjonen har dermed skapt en klar risiko for økonomisk tap, og SAS har derfor utvist uaktsomhet.

Refusjonsforespørselen har på bakgrunn av billettvilkårene og EU-forordningens regler ledet frem til et tap klager ellers ikke ville ha hatt. Av sakens dokumenter fremgår det videre ingen tegn på at klager avbestilte på bakgrunn av egne forhold, eller at han ikke ønsket å reise. Årsakssammenheng mellom villende informasjon om klagers flygning og det økonomiske tapet er dermed sannsynliggjort.

Mindretallet mener etter dette at klager har krav på erstatning tilsvarende kanselleringsgebyret som er holdt tilbake av selskapet

I tråd med flertallets konklusjon mener nemnda at SAS ikke kan holdes erstatningsrettslig ansvarlig.

Klager har uansett rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Slik nemnda forstår det er dette allerede refundert.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om full refusjon av billetten. Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsselskap for å forhøre seg om tapet er dekningsmessig i henhold til klagers forsikring.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Gøran Jenssen (Widerøe)