

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Anført at klager ikke kansellerte billettene selv.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2021-00264

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise for seg selv og to medpassasjerer med SK4649 fra Bodø til Alicante den 23. mai 2020 og med SK4650 fra Alicante til Bodø den 30. mai 2020. Den 5. mai 2020 mottok klager en e-post fra SAS med tilbud om ombooking eller utstedelse av en verdikupong. Klager anfører at han etter dette ba om refusjon av reisen. Han oppgir at han ikke kansellerte reisen selv. Han anfører videre at e-posten fra SAS ga uttrykk for at det ville bli vanskelig, om ikke umulig, å gjennomføre reisen som planlagt.

Klager har fått refundert 11 175 kroner, men han betalte 15 075 kroner for billettene. Han krever det resterende beløpet refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte reisen via SAS' nettsider den 5. mai 2020. Det vises til fremlagt kopi av klagers bestillingshistorikk. Denne viser tidspunktet for avbestillingen. Videre vises det til fremlagt kopi av logg over kansellerte flyvninger grunnet covid-19-pandemien, der det fremgår at SK4649 og SK4650 ble kansellert henholdsvis den 14. mai og den 19. mai. Følgelig var ikke klagers flyvninger innstilt på tidspunktet da klager kansellerte reisen sin.

Da klager hadde kjøpt Plus Smart-billetter, som er refunderbare mot et gebyr, bestrider SAS kravet, med henvisning til flyselskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

I henhold til de nevnte artiklene er SAS forpliktet til å refundere refunderbare skatter og avgifter når passasjerer avbestiller en billett, mot et gebyr. SAS har i tråd med dette refundert totalt 11 175 kroner til klager.

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.

SAS kan ikke imøtekomme kravet om full refusjon i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager selv sendte inn en anmodning om refusjon av bestillingen den 5. mai 2020. Det kommer frem av den vedlagte PNR-historikken at klager kansellerte reisen den 5. mai, og at SAS først kansellerte flyvningene den 14. mai og den 19. mai. Nemnda bemerker at en passasjer ikke kan forvente å reise gratis, og en anmodning om å få tilbake pengene for reisen må derfor anses som en anmodning om kansellering av reisen. Etter at reisen var avbestilt, kan det dermed etter nemndas syn ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ikke krav på refusjon etter EU-forordningen, selv om SAS kansellerte flyvningene i ettertid.

Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av selskapet.

Nemnda legger til grunn at klagers billetter var refunderbare mot et gebyr, som i dette tilfellet er på 1300 kroner per billett. I tråd med dette er 11 175 kroner blitt refundert til klager. Nemnda kan ikke se at klager har rett på refusjon utover dette.

Nemnda vurderer deretter om SAS er ansvarlig overfor 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.

Når det gjelder ansvarsgrunnlaget har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at vilkårene for erstatning ikke er oppfylt da SAS ikke har opptrådt uaktsomt. Klager mottok den 5. mai 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. Det fremgår av e-posten at SAS må tilpasse og endre sine flytider, og passasjerer som hadde kjøpt billetter med avreise før 31. mai 2020 ble tilbudt kostnadsfri ombooking eller en voucher. Det fremkommer ikke av e-posten at SAS har kansellert reisen. PNR-historikken viser også at kanselleringene fra SAS' side skjedde den 14. mai og den 19. mai. Flertallet mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at vilkårene for erstatning er oppfylt og at SAS har opptrådt uaktsomt.

Selv om det ikke direkte fremgår av e-posten at klagers flyvning er kansellert, finner mindretallet at e-posten fra SAS datert 5. mai 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 villeda 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 klart uttrykk for at e-posten ble oppfattet som informasjon om at flyvningen var kansellert. E-posten var avgjørende for at klager valgte å be om refusjon, i stedet for å avvente og få full refusjon da flyvningen faktisk ble kansellert av SAS.

På ovennevnte bakgrunn anbefaler mindretallet at SAS erstatter klagers fulle billettutgifter.

I tråd med flertallets begrunnelse anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om full refusjon.

**Nemndas representanter**

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