

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Kansellert flyvning.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2020-03244

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fem passasjerer) skulle reise fra Oslo til New York 18. mars 2020, men flyvningen ble kansellert og klager mottok en tekstmelding med link for registrering av billettrefusjon. Den 29. august fikk klager beskjed om at de kun fikk refundert skatter og avgifter med den begrunnelse at de kansellerte selv. Klager fastholder at flyvningen var kansellert av SAS da de sendte refusjonskrav for billettene.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav om full refusjon av billetter for en reise som skal ha funnet sted den 18. mars 2020 med SK907 fra Oslo til New York. Klagers booking ble i henhold til SAS' systemer kansellert av passasjeren selv via selskapets nettside 12. mars 2020. Flyvningen ble offisielt kansellert av SAS den 13. mars 2020. Det vises til fremlagt bookinghistorie samt kanselleringslogg.

Klager referer til en tekstmelding fra SAS som ble sendt klager 12. mars 2020. I denne meldingen, som er vedlagt i klagen, står det at restriksjoner fra amerikanske myndigheter i forbindelse med Covid-19, vil påvirke SAS' flyvninger til og fra USA. Det henvises til en link på nettsiden hvor passasjeren kan gå inn å lese om muligheten for å booke om reisen gebyrfritt. Det står ingen steder at SAS har kansellert den aktuelle flyvningen til klager eller at det tilbys full refusjon dersom passasjeren velger å kansellere reisen. På det tidspunktet klager selv kansellerte reisen var flyvningene heller ikke innstilt.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet om refusjon med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art. 4.1.3 og 4.1.4 bokstav a som klager aksepterte ved billettkjøpet. Med henvisning til de

nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale skatter og avgifter, og har følgelig refundert NOK 1641 i booking NOXE90.

I tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett foreligger ingen avtale eller gyldig billett som kan kreves refundert av flyselskapet, heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering. Det faktum at flyselskapet enda ikke har kansellert en flyavgang før kunden kansellerer påvirker passasjerrettighetene. Det er dokumentert fra bookinghistorien at klager selv har kansellert sin reise før flyvningen var offisielt kansellert. Det fremkommer også av meldingen fra SAS at klager ble henvist til en link hvor klager kunne lese mer om muligheter for å endre reisen uten gebyr.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av flybilletter i denne saken.

Nemnda bemerker

Basert på dokumentasjonen i saken legger til grunn at klager avbestilte reisen den 12. mars 2020. Dette var før SAS kansellerte den 13. mars 2020. Etter at klager kansellerte billettene forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lot seg gjennomføre på grunn av covid-19, og som flyselskapet rent faktisk kansellerte i ettertid. I Kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår det 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 reisen, og uavhengig av om flyselskapet kort tid kansellerte den samme reisen

SAS har forklart at de aktuelle billettene ikke er refunderbare, og at det kun gis refusjon av refunderbare skatter og avgifter. SAS har bekreftet at disse er refundert for alle fem passasjerene.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis refusjon utover de refunderbare skattene og avgiftene.

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. Klager mottok to SMSer den 12. mars 2020 med informasjon om at flyvninger til USA kom til å bli påvirket, og klager ble tilbudt kostnadsfri endring av billetten. Det står ikke i SMSen at avgangen er kansellert, eller at klager kan kansellere avgangen og motta full refusjon.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Selv om det ikke fremgår entydig av SMS-en fra SAS av 12. mars 2020 at klagers flyvning er kansellert, finner mindretallet at SMS-en, lest i sammenheng og i lys av den kjente situasjonen med et nyopprettet innreiseforbud til USA, etterlater et inntrykk av at klagers reise ikke kan gjennomføres som planlagt og dermed er kansellert.

Det vises til ordlyden i SMSen «our flights to/from US will be affected». Videre henvises klager til å lese mer om mulighetene for gratis ombooking på en nettside. SAS opplyser ingenting om at klagers flyvning ikke er kansellert enda, og at klager kan avstå fra å velge ombooking og at klager vil få full refusjon eller gratis omruting snarest mulig (og muligens standardkompensasjon) dersom flyvningen senere blir kansellert av SAS.

I lys av situasjonen med innreiseforbud i USA som rammet klagers flyvning, burde SAS ha gitt langt tydeligere og mer utfyllende informasjon om bl.a. status på flyvningen og hvilke muligheter og rettigheter klager hadde.

Videre er informasjonen gitt på SMS. SMS er normalt reservert varsler av nokså høy viktighet for den reisende, hvilket også kan peke i retning av at det her var snakk om informasjon som hadde avgjørende betydning for klagers flyvning.

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 hun burde ha fått. SAS har således utvist uaktsomhet.

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 ved flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

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