

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet flybillett. SAS informerte om endring og at klager måtte svare på mail innen en frist dersom ny reiserute ikke ble akseptert.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00464

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Bergen til Alicante den 9. juli 2020 med SAS sin flyvning SK4729. Grunnet flere endringer fra SAS ble ikke reisen gjennomført. Klager benyttet seg med dette av muligheten til å kreve refusjon, slik som beskrevet i en e-post fra SAS. Klager har imidlertid kun mottatt refusjon av skatter og avgifter. Klager krever at resten av billetten refunderes. Utreisen til klager (Alicante-Oslo den 7. juni 2020) ble benyttet. Klager krever med dette refusjon av halve billettprisen minus 179 NOK som han allerede har fått refundert av skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves full refusjon for retur-reisen fra Bergen til Alicante den 09.07.20 med bakgrunn i endringer som ble gjort fra SAS side.

SAS bestrider kravet.

Klager hadde opprinnelig billett på følgende reiserute:

SK4676 07JUN ALCOSL 1105 1450

SK 283 07JUN OSLBGO 1850 1940

SK4729 09JUL BGOALC 0615 0955

Den 28.05.20 skjedde det en ruteendring på utreisen med SK283 kl 18:50. Denne avgangen endret tidspunkt til kl 18:10 med SK281, som var et bedre alternativ. Klager fikk en e-post på denne endringen. Den 17.06.20 oppstår en endring på returen hvor SK4729 blir innstilt og det blir booket inn ny rute Bergen-Oslo-Alicante samme avreisedag.

Klager mottar en e-post den 17. juni med informasjon om at endring har oppstått og at passasjerer kan gå inn på SAS nettside å sjekke reisen, evt gjøre endring. Den 25. juni sendes en ny e-post som viser reiseruten og klager blir informert om å ta kontakt med SAS innen 10 dager dersom han ikke vil benytte reisen. Det vises til fremlagt bookinghistorie.

11 dager senere, den 06.07.20 har klager sendt inn en forespørsel om refusjon/avbestilling og får følgelig en bekreftelse på dette på e-post. Billetten refunderes etter gjeldende regler og vilkår på billetten som i dette tilfellet var skatter og avgifter på NOK 179.

SAS bemerker at det oppstod én endring på returen og det skjedde 17. juni og ikke 25. juni. Informasjonen i e-posten fra 17. juni startet med at det var oppstått en endring som påvirket reisen og klager ble bedt om å sjekke sin booking via nettsiden under «My bookings». Her kunne passasjerer selv se endringen samt gjøre en kostnadsfri ombooking eller bestille en reisevouchere. Klager mottok en ny e-post 25. juni som viste den nye reiseruten og i denne e-posten ble det også informert om følgende; If you are not happy with your new itinerary you can get a full refund if you contact us within 10 days. If you don't take actions within the next 10 days, we'll consider that you've accepted the new flight and your new contract with us.

SAS mener at informasjonen i e-posten(e) oppfordret passasjerer til å sjekke sin booking og at klager hadde tiden fra endringen skjedde (17. juni) til 5. juli (10 dager etter e-posten fra 25. juni ble sendt), til å kontakte SAS for endring eller avbestilling.

Basert på ovenstående kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon av returreisen i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I denne saken skjedde det en kansellering både på klagers utreise og returreise.

For klagers utreise skjedde endringen den 28. mai 2020. Den nye flyvningen påvirket imidlertid ikke klagers planlagte avreisetidspunkt fra Alicante, da endringen skjedde på flyvningen mellom Oslo til Bergen, og medførte kortere ventetid i Oslo, kl. 18:10 i stedet for kl. 18:50. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 bokstav c) ii).

Endringen på klagers returreise oppstod ifølge fremlagt dokumentasjon den 17. juni 2020. Det ble samme dag sendt ut en e-post, samt en ny e-post den 25. juni 2020.

Endringen skjedde med dette over to uker før avreise. Klager har heller ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen, jf. forordningens artikkel 5 bokstav c) i).

Ved kanselleringer fra flyselskapets side har klager uansett rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I dette tilfellet har SAS sendt en mail til klager med informasjon om omruting på nye flyvninger, og at dersom han ikke svarer innen et visst antall dager, så regnes den nye reiseruten som akseptert. I den siste mailen datert 25. juni 2020 står det at klager må svare innen de neste 10 dagene. Ifølge fremlagte dokumentasjon sendte klager inn refusjonsforespørsel den 6. juli 2020, altså 11 dager senere. Spørsmålet for nemnda er om klager med dette er avskåret fra retten til refusjon.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke er avskåret fra retten til refusjon i dette tilfellet. Aksept av et tilbud fordrer normalt en opptreden fra mottakeren side med en angivelse av at tilbudet er godtatt. At mottakeren forholder seg passiv er i utgangspunktet ikke tilstrekkelig. SAS kan etter nemndas syn ikke ensidig binde klager til å akseptere den nye reiseruten ved å sette en frist for tilbakemelding slik SAS har gjort i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer flybillettene til klager. Ettersom billettene ble betalt med voucher anbefaler nemnda at SAS refusjonen skjer i form av voucher. Det vises til sak 2021-00094.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers flybilletter i form av voucher.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)