

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Anført at det sto på flyselskapets nettsider at flyvningen var kansellert.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00710

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer hadde bestilt en reise med SAS mellom Ålesund og New York, med mellomlanding i Oslo. Utreisen var med SK1315 og SK907 den 18. mai 2020, mens hjemreisen var med SK908 og SK1320 den 24. og 25. mai 2020.

Klager anfører at han fikk beskjed på telefon om å vente til det nærmet seg avgang for videre beskjed fra selskapet. Kan anfører videre at de 13 dager før avreise fikk e-post med informasjon om at de kunne be om refusjon. Klager anfører at han sjekket at flyvningen var kansellert av SAS på flyselskapets nettsider før han sendte inn en refusjonsforespørsel. Klager stiller seg kritisk til SAS' anførsel om at flyvningen ble kansellert den 7. mai og føler seg lurt av selskapet.

Klager har fått refusjon av refunderbare skatter. Klager krever full refusjon av flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Det følger av fremlagt dokumentasjon, som viser klagers bestillingshistorikk, at klager kansellerte reisen via SAS' nettsider den 5. mai. Videre vises det til fremlagt logg over kansellerte flyvninger grunnet covid-19-pandemien, som viser at SK907 og SK1315 ble kansellert henholdsvis den 7. og 18. mai. Følgelig var ingen av flyvningene innstilt da klager kansellerte reisen.

Da klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet og viser til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, artikkel 4.1.3 og 4.1.4 a, som klager aksepterte da han kjøpte billettene.

I henhold til disse artiklene plikter SAS å refundere refunderbare tilleggsavgifter, som myndighetspålagte avgifter, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

Som refusjonsoversiktene fra klager viser, har klager fått refundert slike skatter og avgifter.

SAS viser for øvrig til EU-kommisjonens tolkningsveiledning i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 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 reglene gjelder uavhengig av om SAS kansellerte flyvningen i ettertid. I tilfeller der en passasjer har kansellert billetten sin, foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, heller ikke om SAS kansellerer flyvningen i ettertid.

På bakgrunn av dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Klager viser til en e-post han mottok fra SAS der det blant annet ble gitt tilbud om refusjon. Videre skriver klager at han sjekket at flyvningene var kansellert på SAS' sider og at han dermed ba om refusjon.

SAS kan ikke se at det er dokumentert at flyvningene ble oppført som kansellerte på et tidligere tidspunkt enn det som fremkommer av fremlagt dokumentasjon. Videre er SAS av den oppfatning at det ikke kan leses ut fra e-posten at klager ville få full refusjon dersom han valgte å avbestille reisen på dette tidspunktet. I e-posten fremgår det klart at man har muligheten til å foreta en gratis ombooking eller utsette reisen mot å få en verdikupong. E-posten har således som formål å gi passasjerene informasjon om utvidede rettigheter som SAS tilbød dersom passasjerene ikke lenger ønsket å gjennomføre reisen på grunn av omstendighetene som rådet på dette tidspunktet. Imidlertid gir ikke e-posten uttrykk for en utvidet rett til refusjon av billetter. På bakgrunn av dette mener SAS at det er billettreglene som regulerer retten til refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager har bedt om full refusjon av tur-returreisen som han selv og medpassasjerene skulle utføre mellom Ålesund og New York, med utreise den 18. mai 2020 og retur den 24. og 25. mai 2020.

Videre legger nemnda til grunn at klager selv sendte inn en anmodning om refusjon av bestillingen den 5. mai 2020. Etter at det var sendt inn en forespørsel om refusjon og

reisen således var avbestilt, kan det 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.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som trolig ikke lot seg gjennomføre på grunn av covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I EU-kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvillekårene 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.

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

Klager hadde en ikke-refunderbar billett, og klager har derfor kun krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. I tråd med dette er totalt 2380 kroner blitt refundert til klager.

Klager har anført at det var oppgitt på SAS' nettsider at flyvningene var kansellerte da klager ba om refusjon. SAS har bestridd dette, og klager har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for denne anførselen. Nemnda kan derfor ikke se at det foreligger tilstrekkelige holdepunkter for å legge til grunn at flyvningene sto oppført som kansellert på SAS' nettsider på tidspunktet da klager kansellerte reisen sin.

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 en e-post fra SAS med informasjon om at SAS måtte tilpasse sine flytider. I e-posten ble klager gitt muligheten til å ombooke flyvningen kostnadsfritt eller motta en voucher. Flertallet mener at det ikke fremgår 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 med reise før 31. mai 2020 ble tilbudt kostnadsfri omboooking eller en voucher. Flertallet mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

Mindretallet er av den oppfatning at SAS ved e-post av 5. mai 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 31 mai 2020. Klagers flygning var oppsatt med avgang 18. mai. Passasjerer 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 18. mai 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 billettvillekårene 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. Klager søkte refusjon samme dag som klager mottok den villedende e-posten fra SAS, hvilket underbygger at e-posten fra SAS var motiverende for klagers refusjonssøknad. 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, med tillegg av forsinkelsesrenter iht. forsinkelsesrenteloven

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

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)