

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen grunnet kansellering.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03001

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til New York, med avreise (SK907) 29.mars 2020 og retur (SK908) 10. april 2020.

Klager sjekket tidlig i mars SAS sin booking side og merket seg at SK907 var "Not available for booking" og SK908 var "Not operating". Slik klager vurderte det lå det i kortene at utreisen og hjemreisen ville bli kansellert.

12. mars ble det publisert link for "Refund" på siden for "Coronavirus" på SAS' hjemmeside. Vel vitende om at en refusjon er basert på førstemann-til-mølla prinsippet, klikket klager på linken for "Refund" den 15. mars. Klager tolket denne handlingen som at han da ba om refusjon dersom SK907 / SK908 ble kansellert av flyselskapet. Noen dager senere kansellerte SAS SK907.

I ettertid har det vist seg at denne linken var et standardskjema for refusjon, og som har vært i bruk lenge før pandemien. Når det gjelder avsnittet med linken for refund, er klagers oppfatning at det fremstod som meget misvisende og spekulativt. SAS publiserte i ettertid en fullstendig revidert oppslagsside for coronavirus.

Den 12. juni, ca tre måneder etter kanselleringen, mottok klager en refusjon fra SAS på 1 539 kroner, som er 8 777 kroner mindre enn den totale billettkostnaden på 10 316 kroner. Det ble sendt en klage til SAS hvor flyselskapet responderte med at klager selv hadde kansellert flyvningen.

Klager krever at SAS utbetaler gjenstående billettkostnad pålydende 8 777 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skal ha funnet sted 29. mars 2020 og 10. april 2020.

I og med at klager har kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art. 4.1.3 og 4.1.4 (a) som klager aksepterte ved billettkjøp. Jfr. de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter. Det er blitt gjort i denne saken.

Klager anfører at informasjonen SAS har gitt på hjemmesiden har vært mangelfull, svært misvisende og til og med spekulativ der det særlig pekes på informasjonen som ble publisert den 12. mars, jfr. dokument fremlagt av klager. SAS er ikke enig i dette og mener at informasjonen fremstår klar; du har rett på refusjon av billetten dersom flyvningen blir kansellert. En naturlig forståelse av dette må være at dette gjelder kansellering gjort av flyselskapet før passasjerer selv kansellerer. I et slikt tilfelle får passasjerer full refusjon av billetten.

Videre hevder klager at han trodde søknaden om refusjon kun gjaldt dersom flyvningen faktisk ble kansellert. SAS anfører at en slik praksis rundt refusjon ville vært svært uheldig for både passasjerer og flyselskap. Det har aldri eksistert en slik praksis hos noe flyselskap og klager kan ikke høres med et slikt argument.

På eget initiativ valgte klager den 15. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK907 / SK908 ennå ikke innstilt, jfr. dokumentasjon fra SAS. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på kr. 1539,-. Refusjonen av disse ble gjennomført den 12. juni 2020.

Ut over dette vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

SAS ønsker avslutningsvis kort å kommentere klagers anførsler om at informasjonen og praksisen rundt refusjon ble fullstendig revidert på et senere tidspunkt. Dette har en åpenbar sammenheng med at virusets omfang, samt regler om inn- og utreise i starten var svært uoversiktlig. Det er ingen som kunne forutse hvilken innvirkning viruset skulle ha på verden, og på et tidspunkt må derfor både praksis og informasjon revideres. Selv om praksisen rundt voucher ble tydeligere kommunisert etter at man bedre forstod virusets innvirkning, mener SAS likevel at informasjonen ikke på noe tidspunkt har vært spekulativ eller misvisende. Det bemerkes også kort at vouchere på ikke-refunderbare billetter er en goodwill fra selskapet, og ikke noe passasjerer i utgangspunktet har rett på etter hverken forordning eller annen lovgivning.

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 15. mars 2020. SAS kansellerte flyvningene henholdsvis den 25. mars og 2. april. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise ikke lot seg gjennomføre på grunn av covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I Kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om Covid 19 fremgår 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 passasjerens har god grunn til å avlyse reisen, og også selv om flyselskapet senere kansellerte reisen.

Klagers billetter med SAS var ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene.

Basert på klagers anførsler vurderer nemnda også 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.

Klager anfører at informasjonen på SAS' hjemmeside kunne tolkes slik at han ved å sende krav om "Refund", sikret seg retten til refusjon ved en eventuell kansellering fra flyselskapets side. Den nevnte informasjonen fra hjemmesiden er fremlagt nemnda ved hjelp av skjermbilder.

Nemnda er ikke enig med klager i at teksten på hjemmesiden kan leses som en oppfordring om å sende refusjonskrav før en reell kansellering fant sted. I teksten det vises til fremgår det at dersom flyvningen er kansellert har man krav på refusjon av billetten. Videre opplyses det at for å søke om refusjon må man benytte online klageskjema ved å følge fremhevet link. Etter nemndas synspunkt er teksten klager referer til ment til å være en kortfattet og relevant informasjon om de rettigheter og valgalternativer man har i reiser som er blitt berørt av pandemien.

Etter nemndas vurdering har SAS ikke opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

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