

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hele billettprisen for kansellert reise.
Spørsmål om forståelsen av informasjon fra SAS 25. mars 2021.

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2020-03722

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde tre billetter av type Flex/Plus for en reise fra Oslo til Alicante den 15. april 2020. Klager mener at flyvningen ble kansellert av SAS den 25. mars og klager fikk ikke tilbud om omruting. 30. mars ga SAS ham mulighet til å sende søknad om refusjon og klager fremsatte krav om refusjon av billettprisen på kr. 3147. Flyselskapet har refundert kr. 399 per billett og tilbakeholdt kr. 650 per billett i såkalt Penalty Fee/Non Refundable Amount. Klager viser til fremlagt dokumentasjon.

Det faktum at dette dreier seg om Flex billetter og at det er SAS som har kansellert flyvningen, tilsier at klager skal ha tilbakebetaling uten avkortning. Klager har sendt flere henvendelser og purringer til SAS uten å få svar.

Klager krever full refusjon av billettene tilsvarende kr. 3147.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge har fremmet krav mot SAS der det kreves full refusjon av SAS billetter på en reise som skulle ha funnet sted den 15. april 2020 med SK4675 fra Oslo til Alicante. Klager bestilte reisen den 8. januar 2020 og avbestilte reisen den 30. mars 2020. På det tidspunktet klager avbestilte bookingen var ikke SAS-avgangen kansellert, og klager avbestilte en booking uten kansellert fly. SAS viser til fremlagt dokumentasjon i bestillingshistorikken (PNR) og kanselleringslogg.

Klager hadde kjøpt en type billett som har et avbestillingsgebyr. Den type billett klager hadde valgt kostet kr. 1049 per billett, og hadde et avbestillingsgebyr på kr. 650 per person. Klager har akseptert å ha lest vilkår for billetten da den ble bestilt og betalt den 8. januar 2020. I avbestillingsbekreftelsen som klager har lagt ved saken, står det også at

refusjon vil skje i henhold til billettens regler. SAS har refundert totalt kr. 1197 som er i henhold til billettens regler og vilkår.

SAS viser for øvrig til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19" som bekrefter ovenstående synspunkt, se 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 regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. Uten å gå i detalj så vil SAS fremheve det åpenbare at det i tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett ikke lenger foreligger en avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

SAS kan i dette tilfellet ikke imøtekomme klagers krav om dekning av kanselleringsgebyr.

Nemnda bemerker

Dersom flyselskapet kansellerer en flyvning har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 c). Dersom det er klager selv som avbestiller reisen gjelder selskapets alminnelige vilkår, varierende med billetttype. Det er omtvistet i saken om det var klager eller flyselskap som kansellerte den aktuelle reisen, og spørsmålet er om SAS kansellerte flyvningen 25. mars eller om klager avbestilte billettene 30. mars.

Klager mottok en e-post på engelsk fra SAS 25. mars 2020, med informasjon om at SAS, grunnet covid-19, måtte tilpasse sine flytider. I eposten ble det gitt tilbud om fri ombooking av reiser før 30 april, samt tilbud om utsettelse av reisen mot en voucher. Klager har oppfattet eposten som at hans flyvning var kansellert. Det fremgår av PNR-historikken at klager avbestilte flyvningen den 30. mars, og at SAS kansellerte flyvningen 6. april.

Dersom SAS har opptrådt uaktsomt overfor klager, så vil klager ha krav på erstatning. Ved vurderingen av uaktsomhet har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at SAS ikke har opptrådt uaktsomt og at vilkårene for erstatning ikke er oppfylt. Flertallet mener at informasjonen fra SAS ikke kan tolkes som at flyvningen er kansellert, men at covid-19 gir passasjerer anledning til å ombooke eller utsette reisen mot en voucher - hvilket er rettigheter passasjerer ellers ikke har. Klager har selv valgt å avbestille reisen.

Mindretallet er av den oppfatning at SAS ved e-post av 25. mars 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.

Overnevnte 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 30 april. Klagers flygning var oppsatt med avgang 15 april. Passasjerens 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 15 mars 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. Årsakssammenheng mellom villende informasjon om klagers flygning og det økonomiske tapet er dermed sannsynliggjort.

I tråd med flertallets begrunnelse anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)