



Forbrugerklagenævnet har den 24. marts 2022 behandlet din klage over Air Greenland A/S og har truffet nedenstående:

Dato: 25-03-2022

Sagsnr.: 21/00687

AFGØRELSE

Du får medhold i din klage.

Air Greenland A/S skal inden for 30 dage fra modtagelsen af denne afgørelse tilbagebetale 3.202 kroner til dig, samt renter efter renteloven¹ fra den 20. august 2021, og til betaling sker.

Atuisartoqarnermut Unammilleqatigiinnermullu Aqutsisoqarfik
Forbruger – og Konkurrencestyrelsen
Postboks 689
3900 Nuuk
Tlf. (+299) 32 80 33
E-mail: maalaarut@nanoq.gl
www.aua.gl

Indledning

Klagen er modtaget den 19. august 2021. Klagen vedrører to flybilletter fra Ilulissat til Nuuk købt til din datter henholdsvis den 7. maj 2021 og den 12. juli 2021.

Du har fremsat krav om at få refunderet billetten købt den 12. juli 2021 for 3.524 kroner, fratrukket lufthavnsafgiften på 322 kroner som Air Greenland A/S allerede har refunderet.

Air Greenland A/S har ikke efterkommet dit krav.

Sagsfremstilling

Den 7. maj 2021 købte du returbilletter til din datter med afrejse fra Nuuk til Ilulissat den 22. juni 2021 og hjemrejse fra Ilulissat til Nuuk den 27. juli 2021 til 4.920 kroner (Bilag 1).

¹ Lov nr. 638 af 21. december 1977 om rente ved forsinket betaling m.v., med senere ændringer

Den 7. juni 2021 kontaktede du Air Greenland A/S for at få fremrykket hjemrejsen til en tidligere dag (Bilag 1).

Den 8. juni 2021 modtog du en e-mail fra Air Greenland A/S hvor af det fremgår, at hjemrejsebilletten ikke kan ændres idet der er tale om en Takuss-billet. Det oplyses, at det kun er muligt at få refunderet lufthavsafgifterne (Bilag 1).

Den 16. juni 2021 kontaktede du Air Greenland A/S med et ønske om at få oplyst en ny afrejsedato for din datter, da der er lukket for flyrejser den 22. juni 2021. Du skriver i samme e-mail, at du også ønsker at få fremrykket hendes returrejse (Bilag 1).

Den 17. juni 2021 udfyldte du en ansøgning om "rebooking". Det fremgår af ansøgningskemaet, at du ønskede at få flyttet afrejsedatoen fra Nuuk til den 24. juni 2021 og hjemrejsedatoen fra Ilulissat til den 20. juli 2021 (Bilag 10).

Den 18. juni 2021 kl. 10.04 oplyste Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder, at alle der har en rejse ud af Nuuk til og med den 22. juni 2021 automatisk vil få ombooket deres billet til en ny afgang (Bilag 10).

Samme dag kl. 10.17 kontaktede du Air Greenland A/S. Du oplyste, at det af deres hjemmeside fremgår, at alle flyrejser var aflyst til og med den 22. juni 2021, og at du derfor den 17. juni 2021 udfyldte en formular vedrørende ønsker om ombooking af din datters billet. I e-mailen er indsat et citat fra Air Greenland A/S' hjemmeside, hvoraf det fremgår, at myndighederne på grund af Covid-19 smitte i Nuuk har stoppet alt udrejse fra Nuuk til og med 22. juni 2021 (Bilag 1).

Samme dag kl. 13.24 svarede Air Greenland A/S' websupportmedarbejder, at anvisningerne igen er ændret, og at du derfor havde valget mellem fuld refundering eller ændring af billetten (Bilag 1).

Den 22. juni 2021 kl. 08.52 oplyste Air Greenland A/S' websupportmedarbejder, at der fortsat er lukket for rejser, og at man arbejder på at afhjælpe dem som er forsinket. Supportmedarbejderen spurgte, hvornår I vil ændre billetten til (Bilag 1).

Samme dag kl. 08.56 svarede du Air Greenland A/S' websupportmedarbejder, at din datter var rejst om morgen. Du anmoder om at få rykket din datters returrejse til den 20. juli 2021 (Bilag 1).

Den 24. juni 2021 svarede Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder, at da der er tale om Takuss-billet er det ikke muligt at ændre eller at få refunderet billetten. Air Greenland A/S oplyser at de lukker sagen (Bilag 1).

Samme dag kontaktede du Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder og oplyste, at Air Greenland A/S havde givet dig muligheden for at få ændret eller refunderet billetten (Bilag 1).

Samme dag oplyste Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder, at rejser ud af Nuuk blev genåbnet fra den 22. juni 2021 (Bilag 1).

Den 25. juni 2021 sendte du Air Greenland A/S' e-mail af 18. juni 2021 tilbage til Air Greenland A/S' kundeservice. Af e-mailen fremgår det, at Air Greenland A/S' websupportmedarbejder den 18. juni 2021 oplyste dig om, at anvisningerne var blevet ændret og at du derfor havde mulighed for at få ændret eller refunderet billetten (Bilag 1).

Den 27. juni 2021 oplyste Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder, at det fremgår af deres hjemmeside, at det kun er personer som er ramt af Covid-19, der kan få deres billetter refunderet eller ændret. Da du ikke er ramt, gælder disse rettigheder ikke for dig (Bilag 1).

Den 1. juli 2021 kontaktede du Forbruger- og Konkurrencestyrelsen, hvorved du oplyste styrelsen om sagens forløb (Bilag 1).

Samme dag blev du kontaktet af Air Greenland A/S kundeservicemedarbejder, som henviser til, at du kan klage til Customer feedback (Bilag 1).

Den 6. juli 2021 skrev du til Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder og spurgte hvor mange penge du kunne få refunderet, hvis billetten fra Ilulissat til Nuuk den 22. juli 2021 ikke blev brugt (Bilag 1).

Samme dag svarede Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder, at du kunne få lufthavsafgiften refunderet via "min flybillet". Det oplyses, at der er et servicegebyr på 100 kroner (Bilag 1).

Den 7. juli 2021 spurgte du om flybilletten fra Nuuk til Ilulissat kan returneres selv om den er brugt. Du spurgte igen hvor meget du kan få refunderet (Bilag 1).

Den 12. juli 2021 sendte du en e-mail til Air Greenland A/S, hvori du opsummerede sagen. Det fremgår blandt andet at du har fået udbetalt 644 kroner i lufthavsafgifter (Bilag 1).

Samme dag købte du en ny hjemrejsebillet til din datter fra Ilulissat til Nuuk den 22. juli 2021 for 3.524 kroner (Bilag 6).

Samme dag klagede du til Air Greenland A/S' Customer feedback (Bilag 3).

Den 13. juli 2021 svarede Air Greenland A/S' kundeservicemedarbejder, at kollegaen fra websupport har givet dig muligheder de ikke kan tilbyde. Det fremgår, at hvis du ønsker at få annulleret din rejse, kan du kun få refunderet lufthavsafgifterne (Bilag 2).

Den 21. juli 2021 svarede Forbruger- og Konkurrencestyrelsen på din henvendelse af 1. juli 2021. Forbruger- og Konkurrencestyrelsen oplyste blandt andet, at Air Greenland A/S' e-mail af 22. juni 2021 kl. 8.51, hvor der konkret spørges hvornår I gerne vil ændre billetten til, formentlig skal opfattes som et individuelt tilbud til dig om at ændre billetten, som umiddelbart kunne accepteres via e-mail direkte overfor medarbejderes (Bilag 2).

Samme dag videresendte du Forbruger- og Konkurrencestyrelsens svar til Air Greenland A/S. Du oplyser, at du ønsker at få refunderet beløbet for den nye billet købt den 12. juli 2021 som du var nødt til at købe til din datter (Bilag 2).

Den 18. august 2021 svarede Air Greenland A/S' kundeservicechef, at de har gennemgået sagen, som involverer mere end en supporter fra deres kundeserviceteam. Det oplyses, at din oprindelige henvendelse drejede

sig om, at du ønskede at ændre en billet grundet din datters ændrede planer. Dette blev dog afvist, da der var tale om en Takuss-billet. Denne billet kan hverken ændres eller refunderes, som også blev forklaret. Kundeservicechefen oplyser, at det er korrekt, at du den 18. juni 2021 tilbydes muligheden for at få refunderet eller ændret billetten efter Covid-19 nedlukning af Nuuk gældende til den 22. juni 2021. Kundeservicechef vurderer, at du skal have refunderet billetprisen for den ubenyttede returbillet, hvor den tilhørende lufthavsafgift svarende til 322 kroner allerede er refunderet. Dette begrundes med, at tilbuddet om refusion/ombooking ikke konkretiserer i hvilket omfang du har mulighed for ombooking (Bilag 3).

Samme dag skrev du, at du er villig til at trække klagen til Forbruger- og konkurrencestyrelsen tilbage, hvis du kunne få omkostningerne for den nye billet refunderet. Du oplyser at der er tale om 3.520 kroner minus de 322 kroner som du fik udbetalt (Bilag 3).

Den 19. august 2021 klagede du til Forbruger – og Konkurrencestyrelsen (Bilag 1).

Den 26. august 2021 sendte forbrugerklagenævnets sekretariat et brev til Air Greenland A/S med anmodning om at komme med bemærkninger til klagen.

Den 8. oktober 2021 oplyste Air Greenland A/S, at de den 18. august 2021 oplyste dig om, at du kunne få refunderet billetten, og at du i den forbindelse skulle sende din kontooplysninger. Det fremgår dog ikke hvilken billet Air Greenland A/S var villig til at refundere (Bilag 5).

Den 11. oktober 2021 sendte forbrugersekretariatets sekretariat Air Greenland A/S' svar af 8. oktober 2021 i høring hos dig.

Samme dag svarede du, at Air Greenland A/S har tilbudt at refundere billetprisen på den ubrugte returbillet på 2.135 kroner fratrukket lufthavsafgiften på 322 kroner som du allerede har fået udbetalt.

Det fremgår, at du har svaret Air Greenland A/S, at du er villig til at trække din klage tilbage hvis Air Greenland A/S refundere prisen på den nye

returbillet du var nødt til at købe, svarende til 3.524 kroner. Du oplyser, at Air Greenland A/S ikke har svaret på denne e-mail (Bilag 6).

Den 11. oktober 2021 sendte forbrugerklagenævnets sekretariat dit svar i høring hos Air Greenland A/S.

Den 12. november 2021 oplyste Air Greenland A/S, at du har svaret at du ønsker at få refunderet den nye returbillet svarende til 3.524 kroner. Air Greenland A/S forholder sig ikke yderligere til dette (Bilag 8).

Den 25. november 2021 sendte forbrugerklagenævnets sekretariat uddybende spørgsmål til Air Greenland A/S.

Den 26. november 2021 svarede Air Greenland A/S, at de havde tilbudt at refundere prisen for den ubrugte billet modregnet lufthavsafgiften på 344 kroner, som du allerede har fået udbetalt. Du ønsker at få refunderet den nye billet købt den 12. juli 2021. Det oplyses, at de almindelige refusionsregler er, at en Takuss-billet ikke kan ændres eller refunderes. Der kan kun refunderes lufthavsafgiften. Det oplyses, at der den 15. juni blev indført rejserestriktioner grundet Covid-19 og at kunderne i perioden 15. juni til 22. juni 2021 kunne ombooke eller få refunderet rejsen. Det oplyses, at da din sag startede den 7. juni 2021 var der ikke rejserestriktioner og derfor blev sagen afvist (Bilag 9).

Begrundelse

Forbrugerklagenævnet bemærker indledningsvist, at du har givet en troværdig og fyldestgørende beskrivelse af hændelsesforløbet, der understøttes af dokumenterne i sagen, og som Air Greenland A/S ikke har fundet anledning til at bestride.

Nævnet finder derfor, at sagen er tilstrækkelig oplyst, og at dine oplysninger om hændelsesforløbet kan lægges til grund for sagens afgørelse.

Forbrugerklagenævnet finder på baggrund af oplysningerne i sagen, at der ved e-mail af 22. juni 2021 forelå et individuelt tilbud fra Air Green-

land A/S' websupportmedarbejder om, at du uden beregning kunne få ombooket billetten købt den 7. maj 2021, jf. § 1 i Aftaleloven².

Nævnet bemærker i den forbindelse, at en kundeservicemedarbejder ansat i et flyselskabs websupportafdeling i kraft af sin arbejdsfunktion sædvanligvis må anses for at have beføjelser til at tilbyde ændringer af kundens rejse, og dermed har stillingsfuldmagt til at tilbyde ombooking af billetten på flyselskabets vegne, jf. § 10, stk. 2 i Aftaleloven.

Ud fra ordlyden i tilbuddet må tilbuddet forstås som et uforbeholdent tilbud om vederlagsfri ombooking, uden betaling af gebyr eller en eventuel prisforskel op til den nye billet.

Nævnet finder, at det konkret er uden betydning for fortolkningen af tilbuddet i hvilket omfang der opkræves gebyr og eventuel prisforskel efter Air Greenland A/S' sædvanlige standardvilkår for ombooking af almindelige billetter, da du (fejlagtigt) fik oplyst, at det konkrete tilbud om ombooking beroede på særlige Covid-19 anvisninger.

Tilbuddet er afgivet uden forbehold og uden tidsfrist for accept. Det blev accepteret 4 minutter efter modtagelsen, hvor du oplyste, at du ønskede hjemrejsebilletten ændret til den 20. juli 2021.

Nævnet finder, at tilbuddet er accepteret rettidigt jf. § 3, stk. 1 i Aftaleloven, således at der blev indgået en bindende aftale om vederlagsfri ombooking af billetten.

Den 13. juli 2021 oplyste Air Greenland A/S, at websupportmedarbejderen den 22. juni 2021 fejlagtigt havde givet dig muligheder, som de ikke kunne tilbyde.

Nævnet finder, at du ikke har eller burde have indset, at der var tale om en fejl, da Air Greenland A/S' websupportmedarbejder afgav tilbud om at ombooke billetten vederlagsfrit, jf. § 32, stk. 1 i Aftaleloven

²Lov om aftaler og andre retshandler på formurettes område, lov nr. 242 af 8. maj 1917 samt ændring der følger af lov nr. 250 af 12. juni 1975

Nævnet lægger i den forbindelse til grund, at du fik oplyst at anvisningerne for særlige muligheder som følge af Covid-19 havde ændret sig, ligesom der igennem en længere periode havde været varierende regler for ændring og refusion af billetter som følge af Covid-19-situationen. Du har derfor ikke haft anledning til at tvivle på, at dette igen kunne være blevet muligt, også for en Takuss-billet.

Den 24. juni og 27. juni 2021 oplyste Air Greenland A/S' kundeservice-medarbejder, at det ikke er muligt at ændre eller få refunderet billetten, da der er tale om en Takuss-billet.

Nævnet finder på den baggrund, at Air Greenland A/S har misligholdt den aftale, der konkret var blevet indgået om ombooking af billetten til en ny dato.

Du har oplyst, at du som følge heraf den 12. juli 2021 var nødt til at købe en ny hjemrejsebillet til din datter til den 20. juli 2021. Du har oplyst, at du betalte 3.524 kroner for billetten.

Nævnet finder, at denne udgift er et påregneligt tab, som er forårsaget af Air Greenland A/S' misligholdelse. Air Greenland A/S er som følge heraf erstatningsansvarlige for tabet. Tabet kan opgøres til den faktiske pris på den nye billet, sml. herved princippet i købelovens³ § 25.

Da Air Greenland A/S har tilbagebetalt lufthavnsafgift på 322 kroner for den billet, der rettelig skulle have været ombooket, har du krav på betaling af yderligere 3.202 kroner.

Da du dokumenterbart har fremsat påkrav om tilbagebetaling af dette beløb den 21. juli 2021, og Air Greenland A/S på dette tidspunkt har haft adgang til alle oplysninger, som var nødvendige for at kunne forholde sig til kravets størrelse og berettigelse, finder nævnet at kravet skal forrentes fra 30 dage efter denne dato, jf. § 3, stk. 2 og 3 i renteloven.

³ Lov nr. 102 af 6. april 1906 om køb, med senere ændringer

Klagevejledning:

Du kan ikke klage over forbrugerklagenævnets afgørelse til andre administrative myndigheder, Jf. landstingslov nr. 39 af 9. december 2015 om markedsføring og mærkning § 35, stk. 2.

Venlig hilsen
Forbrugerklagenævnet

Freja Lisby Nielsen
Formand