

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av billetter.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02938

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK149 fra Oslo til København og videre med SK943 til Chicago, men flyvningen ble kansellert pga. covid-19.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, men ikke mottatt noen respons fra SAS.

Klager krever at flyselskapet refunderer billettkostnaden pålydende 10 823 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted 21. mai 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en billett som er refunderbar mot gebyr, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art. 4.1.2 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøp.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter (myndighetspålagte) når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfelle hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av force majeure-situasjon gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter - ved passasjerens rettidig reklamasjon - SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de gjort som følge av force majeure, og ved ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS henviser 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 adress 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 carriers´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 ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

På eget initiativ valgte klager den 1. juni 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK1469, SK943 den 19. juli og SK944 den 10. august og SK1460 den 11. august ennå ikke innstilt. Det bemerkes kort at de tre første flyvningene i klagers booking gikk som planlagt. Klager er dermed berettiget til refusjon av billetten fratrasket avbestillingsgebyret som er på EUR 300 per person tur / retur-reise. SAS refunderer dermed kroner 7470 x 2, totalt kroner 14 940. Dette ble gjort den 5. november 2020. Ut over dette vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

### **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 14. juni 2020. SAS har opplyst at de tre første flyvningene i klagers booking gikk som planlagt, men at SK1460 fra København til Oslo ble kansellert 15. juli. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningen, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen og forordningen kommer ikke til anvendelse.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta full 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 billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. Dette gjelder selv om passasjerer hadde god grunn til å avlyse reisen og selv om flyselskapet senere kansellerer flyvningen.

I henhold til billettvilkårene har klager krav på refusjon av billettene fratrasket avbestillingsgebyret. I tillegg har klager krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

SAS har opplyst at de har refundert billettprisen fratrasket 300 euro, altså 7 470 kroner x 2, men dette er ikke dokumentert.

Nemnda anbefaler at SAS, dersom dette ikke er gjort, refunderer billettprisen fratrasket avbestillingsgebyr, samt refunderbare skatter og avgifter til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS, dersom dette ikke er gjort, refunderer billettprisen fratrasket avbestillingsgebyr, samt refunderbare skatter og avgifter til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)