

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som måtte avlyses på grunn av covid-19 pandemien.

Dato

25.03.2021

Saksnummer

2020-03058

Tjenesteytere

SAS

Bravofly

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter t/r Bergen - Oslo med henholdsvis SAS (SK262) og Norwegian (DY622) fra 18. - 20. september 2020. Formålet med reisen var å delta på Oslo Maraton. Arrangementet ble imidlertid avlyst grunnet covid-19 pandemien, slik at klager ikke ville benytte flybillettene.

Klager kontaktet Bravofly hvor han ba om refusjon av billettene eller vouchere, men Bravofly kunne ikke hjelpe klager med dette og henviste han til å ta direkte kontakt med flyselskapene. SAS og Norwegian ba klager henvende seg til Bravofly. Klager kommer ingen vei med noen av partene.

Klager krever full refusjon av billettene, euro 381,15. Han stiller seg kritisk til at flyselskapene kun vil refundere skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt tilsvarende svar i saken.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY622 ble ikke kansellert, men opererte som planlagt. Norwegian har refundert skatter og avgifter pålydende kroner 410, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK262 ble ikke kansellert, men opererte som planlagt. SAS plikter å refundere myndighetspålagte avgifter når en ikke-refunderbar billett blir kansellert. SAS kan ikke se at klagers billett noen gang ble kansellert. Klager må kontakte sitt reisebyrå ved spørsmål om refusjon i denne saken. Klager kan eventuelt kontakte SAS via en link på SAS' nettsider, dersom reisebyrået ikke svarer på klagers henvendelser.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise hos Bravofly med SAS og Norwegian t/r Bergen - Oslo for reise 18. - 20. september 2020. Da arrangementet klager skulle delta på i Oslo ble avlyst, ønsket han ikke å benytte seg av flybillettene. Han tok kontakt med billettutsteder Bravofly, som henviste han til flyselskapene. Flyselskapene henviste klager tilbake til reisebyrået. Han krever full refusjon av billettene eller vouchere.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av covid-19 situasjonen uttrykkes det også at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder. I dette tilfellet gikk begge de to flyvningene som normalt, og forordningen kommer derfor ikke til anvendelse. Klager har derfor ikke krav på refusjon eller vouchere.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i krav om full refusjon eller voucher. Nemnda anbefaler imidlertid at SAS og Norwegian tilbakebetaler refunderbare skatter og avgifter direkte til klager, da verken nemnda eller klager får kontakt med eller hjelp av Bravofly.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS og Norwegian tilbakebetaler refunderbare skatter og avgifter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)