

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter. Anført at flyselskapet ba klager om å kansellere reisen.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03533

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medpassasjer mellom Alicante og Stavanger via Oslo, med avreise fra Alicante den 16. april 2020 og retur fra Stavanger den 27. april 2020. Han betalte totalt 768 GBP for billettene. Klager anfører at selskapet ba ham om å kansellere bestillingen, og at han på bakgrunn av dette kansellerte bestillingen. Han anfører at han ellers aldri ville ha avbestilt selv, siden han og medpassasjeren skulle reise til Norge i forbindelse med sistnevntes bursdagsfeiring.

Klager anfører at han kun har fått refundert 65,40 GBP. Han krever det resterende beløpet refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte bestillingen via SAS' nettsider den 23. mars 2020. På dette tidspunktet var ikke flyvningen ennå kansellert. Flyvningen SK4676 fra Alicante til Oslo ble kansellert av SAS den 6. april 2020, mens SK4045 fra Oslo til Stavanger ikke ble kansellert. Det vises til fremlagt kopi av trafikk- og flyinformasjon.

Da klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet, med henvisning til flyselskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

I henhold til de nevnte artiklene er SAS forpliktet til å refundere refunderbare skatter og avgifter når passasjeren avbestiller en ikke-refunderbar billett. SAS har i tråd med dette refundert totalt 65,40 GBP til passasjeren.

SAS viser til EU-kommisjonens tolkningsveiledning i forbindelse med covid-19-pandemien, artikkel 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 vilkårene gjelder uavhengig av om SAS kansellerer flyvningen i ettertid. SAS påpeker at i tilfeller hvor passasjerer har avbestilt billetten, foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som passasjerer kan basere et krav overfor SAS på, selv om SAS kansellerer flyvningen etter at passasjerer har avbestilt.

Klager og medpassasjerer har mottatt refusjonsbeløpet de har rett på, basert på at bestillingen ble avbestilt mens flyvningene fremdeles var oppsatt, og SAS kan dermed ikke imøtekomme kravet om full refusjon i dette tilfellet.

Til klagers påstand om at SAS har bedt klager om å kansellere reisen informerer SAS om at selskapet ikke har sendt ut noen e-poster med en slik beskjed. SAS har imidlertid i visse perioder sendt ut e-poster med tilbud om gratis ombooking eller utstedelse av verdikuponger dersom passasjerer ikke ønsker å reise med forestående ikke-kansellerte SAS-flyvninger. Dersom klager har mottatt en slik e-post, men i stedet har valgt å kansellere reisen og deretter har mottatt bekreftelse på kansellering, har refusjonssøknaden blitt behandlet i tråd med billett vilkårene.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager har bedt om full refusjon av tur-returreisen som han selv og medpassasjerer skulle utføre mellom Alicante og Stavanger, med utreise den 16. april 2020 og retur den 27. april 2020 (referansenummer LELSWE).

Videre legger nemnda til grunn at klager selv sendte inn en anmodning om avbestilling og refusjon av bestillingen den 23. mars 2020. Etter at reisen var avbestilt, kan det dermed etter nemndas syn ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ikke krav på refusjon etter EU-forordningen, selv om SAS kansellerte den ene flyvningen, SK4676 fra Alicante til Oslo, i ettertid.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise trolig 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 billett vilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen.

Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billett vilkårene som er fastsatt av selskapet.

Klager hadde en ikke-refunderbar billett, og klager har derfor kun krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. I tråd med dette er 65,40 GBP blitt refundert til klager.

Klager har anført at SAS ba ham om å kansellere bestillingen. SAS har bestridt dette, og klager har ikke fremlagt dokumentasjon til støtte for denne anførselen. Sekretariatet i Transportklagenemnda har bedt klager eksplisitt om å legge frem meldingen der SAS ba klager kansellere reisen. Klager kunne ikke finne det aktuelle e-posten. Nemnda kan derfor ikke se at det foreligger tilstrekkelige holdepunkter for å legge til grunn at SAS ba klager om å kansellere bestillingen sin.

Nemnda anbefaler derfor 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)