

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som ble kansellert som følge av covid-19.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2020-02741

Tjenesteytere

Berg-Hansen Ferie

SAS

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt 6 personer, hadde kjøpt billetter hos Berg-Hansen Reisebureau for en reise fra Oslo til Roma med SAS og videre fra Roma til Brindisi med Alitalia den 28. april 2020. Returen skulle være den 6. mai 2020 fra Brindisi til Roma med Alitalia og fra Roma til Oslo med Norwegian. Da covid-19 pandemien brøt ut ble flyvningene kansellert og klager tok kontakt med Berg-Hansen for å få billettene refundert med totalt NOK 34187. Det viste seg at det ville ta lang tid og Berg-Hansen svarte at de stadig purret på flyselskapene når det gjaldt billettrefusjoner.

Etter at klager bragte saken inn for Transportklagenemnda, har han mottatt refusjon av Norwegian-billettene for den del av reisen som gjaldt Roma-Oslo den 6. mai 2020. Videre er det bekreftet at Alitalia har refundert sin del. Klager viser til tilsvaret fra SAS og avviser at han kansellerte reisen med SAS selv. Han fikk en e-post fra Berg-Hansen den 16. april 2020 der det ble informert om at SAS og Norwegian hadde kansellert flyvningene og at alle billettene var satt i kø for refusjon. Kopi av e-posten er fremlagt for nemnda.

Klager fastholder kravet om full refusjon av hele beløpet som gjelder billettene med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Berg-Hansen er en formidler av flyreiser og har ikke eget ansvar for å oppfylle krav knyttet til refusjon. Det vises til deres vilkår for privatreiser på deres nettsider.

Da flyselskapene stengte for automatisk refusjon i GDS i mars, måtte reisebyråene sende manuell søknad for hver enkelt billett. Dette er tidkrevende og med hittil over 60.000 refusjoner tar arbeidet tid. Berg-Hansen sendte søknad til Norwegian, SAS og Alitalia

14.juli 2020, men har ikke fått svar fra noen av dem ennå. De kan ikke refundere noe før de får pengene tilbake fra flyselskapene og ansvaret er dermed deres.

Berg-Hansen er fortvilet på alle sine kunders vegne og har jobbet mye sammen med Virke og Forbrukerrådet for å få åpnet for refusjon. Etter at saken ble bragt inn for Transportklagenemnda har Norwegian og Alitalia refundert billettene og refusjonen er utbetalt klager.

SAS har anført følgende:

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter for en reise som skulle ha funnet sted den 28. april 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet. Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter - slike som er myndighetspålagte - når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfellet hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure -situasjon gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter - ved passasjerens rettidige reklamasjon - SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong eller 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 er gjort som følge av force majeure, og ved å ikke ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS henviser for øvrig til EU-kommisjonens veileder "Comission 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

På eget initiativ valgte klager den 16. april 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK4713 ennå ikke innstilt. SAS viser til fremlagt dokumentasjon der det vises at denne flyvningen ble kansellert den 20. april. Klager er dermed berettiget til refunderbare skatter og avgifter og disse er allerede refundert.

SAS legger avslutningsvis til at flyvningen ble kansellert på grunn av covid-19 pandemien og viser til fremlagt dokumentasjon. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Alitalia har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, men de har ifølge Berg-Hansen refundert sin del av billettene.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen av klagers reise skjedde mars 2020, kort tid etter covid-19 utbruddet og kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi. Flyvningen var internasjonal, og på et tidspunkt der det var omfattende reiserestriksjoner internasjonalt. Nemnda legger på bakgrunn av forklaringene fra partene til grunn at kanselleringen skyldes covid-19 pandemien. Nemnda mener det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning i dette tilfellet.

En kansellering gir i utgangspunktet rett til refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1. bokstav a). SAS har opplyst at klager hadde avbestilt reisen før SAS kansellerte flyvningene. Basert på de dokumentene klager har fremlagt er nemnda ikke enig i dette. I e-postkorrespondansen klager har hatt med Berg-Hansen fremgår det at klager stilte spørsmål om flyvningene var kansellert og at han fikk informasjon om at han burde avvente situasjonen siden en full refusjon først ville skje om flyselskapene kansellerte avgangene. Videre mottok klager beskjed fra Berg-Hansen den 16. april 2020 om at SAS og Norwegian også hadde kansellert sine avganger og at reisebyrået hadde igangsatt refusjonsprosessen. Verken SAS eller Berg-Hansen har lagt frem noen dokumentasjon på at det var klager selv som kansellerte SAS-billettene. SAS har fremlagt dokumentasjon for at SK4713 fra Oslo til Roma den 28. april 2020 ble innstilt den 20. april.

Basert på dette legger nemnda til grunn at Berg-Hansen feilaktig har avbestilt klagers billetter med SAS før flyselskapet kansellerte reisen. Dersom dette ikke hadde vært gjort ville SAS vært ansvarlig for refusjon av billettene som følge av kanselleringen. Berg-Hansen må på denne bakgrunn erstatte klagers tap og nemnda anbefaler at Berg-

Hansen refunderer billettprisen for SAS-billettene fratrasket skatter og avgifter dersom dette er refundert klager tidligere.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Berg-Hansen refunderer billettprisen for SAS-billettene fratrasket skatter og avgifter dersom dette er refundert klager tidligere.

Nemndas representanter

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