

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02341

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) som er bosatt i Spania hadde reise fra Tromsø til Brussel via Oslo den 31. mars 2020 med SK4419 og SK4745. Reisen avbestilte klager selv den 15. mars da det ble strenge reiserestriksjoner både i Norge og Spania. Ved avbestilling fikk klager kun valget om voucher med utløpsdato 1. mai 2021, men ønsket var en utbetaling av billettprisen.

Klager krever refusjon av billettene på EUR 98,51 x 2.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Det henvises til de nevnte artikler så 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 (voucher) med tilsvarende verdi

SAS har 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 ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

Det vises 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, 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. SAS vil fremheve 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.

Klager valgte på eget initiativ de 15. mars 2020 å avbestille sin reise mot å få refundert beløpet som en reisesjekk motsvarende billettprisen. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK4419 ennå ikke innstilt.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin den 15. mars 2020. Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen selv om SAS senere kansellerte reisen.

Nemnda legger videre til grunn at klager hadde lavprisbilletter, som i utgangspunktet ikke er refunderbare. Klager valgte imidlertid å ta imot tilbudet fra SAS om å avbestille reisen mot å få en verdikupong. Når passasjerer velger å akseptere et slikt tilbud, inngås det en bindende avtale. Nemnda er av den forståelse at verdikuponger som gis av SAS i tilfeller der passasjerer velger å avbestille reisen selv, ikke kan omgjøres i penger. Nemnda har forståelse for at dette oppleves som frustrerende i en situasjon med pågående reiserestriksjoner, men kan ikke se at det er grunnlag for å tilsidesette en slik avtale som urimelig etter avtaleloven § 36.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)