

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter etter kansellering.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02942

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise fra Oslo til Amsterdam med SK821 den 23. april 2020. Planlagt returreise var den 05. mai 2020 med SK822. Klager har forklart at SAS kansellerte flyvningene, og klager søkte deretter om refusjon. Da klager mottok refusjon, oppdaget han at beløpet var betraktelig lavere enn det han hadde forventet. Klager sendte derfor en ny klage til SAS den 27. august, men mottok ikke noe svar.

Klager krever refundert det resterende beløpet pålydende kr 2 112.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at klager og hans reisefølge kansellerte reisen på nettsidene til SAS den 11. april 2020 og på dette tidspunktet var ikke noen av flyvningene i bookingen innstilt. SAS har dokumentert at klager kansellerte flyvningen den 11. april og at flyvningene ble innstilt av flyselskapet den 14. april.

Ettersom klager hadde kjøpt en delvis ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet om full refusjon 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. SAS viser til at klager har fått refundert skatter og avgifter samt prisen på den delen av reisen som var refunderbar i henhold til billettvilkårene.

Klagers påstand om at refusjonsbeløpet i «fare» er lavere enn opprinnelig «total fare» er korrekt, da utreisen hadde en «ikke-refunderbar pris» og er dermed trukket fra refusjonsbeløpet.

SAS henviser 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 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.».

SAS anfører at de nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. SAS anfører videre at i tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett, vil det ikke lenger foreligge 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.

SAS har refundert det som flyselskapet er pliktig å refundere i dette tilfellet og kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning av resterende beløp.

### **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 lagt frem PNR-historikk i saken som viser at klager kansellerte sin reise den 11. april 2020. SAS kansellerte flyvningen den 14. april 2020. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta 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. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen. Dette gjelder også selv om SAS senere kansellerte reisen.

Det fremgår av reisedokumentet at klagers utreisebilletter var av typen SAS Go Smart. Returbillettene var SAS Plus Smart. Hva gjelder førstnevnte billetttype, fremgår det av billettreglene til SAS at billettene ikke er refunderbare. Sistnevnte billetttype kan derimot refunderes mot et gebyr på kr 650 per person.

Nemnda kan på ovennevnte grunnlag ikke se at klager har rett til få full refusjon av billettene i medhold av forordningen.

Nemnda bemerker at e-posten klager har lagt frem, datert 11. april 2020, er en bekreftelse fra SAS på at klager har kansellert sin reise, noe SAS har lagt frem dokumentasjon på at klager gjorde den 11. april. E-posten er ikke en bekreftelse på at SAS har kansellert reisen slik klager hevder.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)