

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller ny billett. Anført at det ble gitt beskjed muntlig om at billettene kunne flyttes til året etter.

Dato

16.12.2021

Saksnummer

2021-01113

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise for seg selv og tre andre personer mellom Oslo og Split med SAS. Utreisen var med SK4733 fra Oslo den 15. juli 2020, og returreisen var med SK4735 fra Split den 22. juli 2020. Klager betalte totalt 16 347 kroner for billettene.

Klager anfører at de ønsket å avbestille reisen som følge av covid-19-pandemien og ringte derfor til SAS. Klager anfører at de da fikk beskjed om at de kunne trykke på en knapp for å utsette billettene til 2021. De gjorde slik de fikk beskjed om og regnet med at alt var i orden. Da klager på et senere tidspunkt ringte igjen til SAS for å høre hvordan de kunne bruke de utestående pengene, fikk han imidlertid beskjed om at pengene var borte. Klager stiller seg kritisk til denne informasjonen og anfører at de ble villedet. Han anfører videre at alt sto på engelsk på nettsiden til SAS og at de trykket på den knappen de mente var riktig. Klager opplyser om at Forbrukerrådet har opplevd at forbrukere med samme problem har kontaktet dem.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser klagers bestillingshistorikk. I henhold til denne kansellerte klager reisen via SAS' nettside den 10. juli. Det vises videre til fremlagt logg over flyvningene, der det fremkommer at både utreisen og returen gikk som planlagt. Følgelig var verken SK4733 eller SK4734 innstilt da klager kansellerte reisen sin.

Siden klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet og viser til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 a, som klager aksepterte da han kjøpte billettene.

SAS plikter å tilbakebetale myndighetspålagte tilleggsavgifter, og SAS har således refundert 304 kroner per billett i tråd med dette (totalt 1216 kroner).

SAS viser for øvrig til punkt 2.2 i EU-kommisjonens tolkningsveileder i forbindelse med flypassasjerenes rettigheter i lys av covid-19-situasjonen:

«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 kan ikke se at klager har vært i kontakt med flyselskapet i forbindelse med en ombooking eller utstedelse av voucher. SAS kan heller ikke se at klager har dokumentert noen form for kontakt med SAS. Det bemerkes at klager har nevnt at han mottok en e-post med bekreftelse på at billettene ble flyttet til 2021. SAS ber klager sende inn denne.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av opprinnelige billetter eller utstedelse av nye billetter.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at ingen av flyvningene i klagers bestilling ble kansellert av flyselskapet. Videre legger nemnda til grunn at klagers billetter ikke var refunderbare. Utgangspunktet er således at klager ikke har rett på refusjon av billettene som ble avbestilt, verken i henhold til EU-forordning 261/2004 eller i henhold til billettreglene.

Spørsmålet er om klager ble villedet til å avbestille billettene og om SAS på et slikt grunnlag kan anses ansvarlige.

Nemnda er av den oppfatning at det avgjørende er hva som ble sagt på telefonen mellom klager og SAS. Det er imidlertid uklart hva som nøyaktig ble sagt mellom partene. Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

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