

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter som ble avbestilt grunnet covid-19 pandemien.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03492

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (6 personer) hadde bestilt billetter t/r Oslo - Washington for reise 5. - 19. mai 2020. Pris SEK 4 726 per person.

Klager tok kontakt med SAS på chat med forespørsel om refusjon av billettene grunnet covid-19 pandemien. Han fikk bekreftet at han ville motta full refusjon dersom han ønsket å kansellere reisen. Klager har dessverre ikke kopi av denne chat'en. Klager valgte derfor å kansellere reisen, men har i ettertid kun mottatt refusjon av skatter og avgifter med SEK 1 208 per person.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte reisen på eget initiativ den 29. mars 2020. På dette tidspunktet var flyvningene SK1455 og SK925 enda ikke innstilte. SAS viser til fremlagt kopi av klagers PNR-historie som bekrefter dette. Klager er dermed berettiget til refusjon i henhold til billettens regler, som er refunderbare skatter og avgifter. Dette i henhold til SAS' generelle befordringsvilkår og billettregler som klager aksepterte ved billettkjøp. SAS har refundert refunderbare skatter og avgifter med SEK 1 208 per person.

SAS viser videre til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passengers rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19", som også bekrefter ovennevnte.

Klager hevder han har blitt lovet full refusjon av SAS. SAS kan ikke se at klager har fremlagt noen dokumentasjon på dette.

Basert på ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen før SAS innstilte flyvningene. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som 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 det at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkår og avtaleovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen, og selv om flyselskapet senere kansellerte reisen.

Klagers billetter var ikke refundere, og klager har derfor kun krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Når det gjelder klagers påstand om at SAS på chat skal ha opplyst at han ville på full refusjon dersom han kansellerte reisen selv, mener nemnda at klager ikke har sannsynliggjort dette. Det er ikke fremlagt kopi av chatloggen. Klager har fremlagt en e-post fra SAS (no-reply@flysas.com) som sier følgende:

"AVBOKNINGSBEKRÆFTELSE

Din bokning har avbokats. Vi kommer att behandla återbetalningen till din ursprungliga betalningsmetod inom sju arbetsdagar.

Observera att det beroende på din bank/betalningsleverantör kan ta några dagar innan du kan se återbetalningen på ditt konto."

Etter nemndas syn var dette en generell bekreftelse på at avbestillingen var mottatt og at flyselskapet ville behandle refusjonen i henhold til billettens regler, og denne e-posten gir ikke klager rettigheter utover de alminnelige billettvilkårene.

Nemnda anbefaler 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)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)