

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av booking, inkludert forsinkelsesrenter.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-01938

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking med SAS for reise fra Oslo til Praha den 14. mai 2020 (SK4769), med retur den 18. mai (SK4768). Klager har anført at det ble gitt beskjed om kansellering i mars. Han opplyser videre at han aldri fikk noen direkte beskjed, men at det var opplyst på SAS sine hjemmesider og skyldtes Covid-19. Klager har fremsatt krav om full refusjon av billetten på 2206 NOK, med tillegg av forsinkelsesrenter regnet fra billetten ble kjøpt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted den 14. mai 2020. På eget initiativ valgte klager den 20. april 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunkt var flyet med rutenummer SK4769 ennå ikke innstilt.

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 kjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter - slike som er myndighetspålagte - når passasjerer kansellerer en billett som ikke er refunderbar. I tilfeller 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.

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 "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 on the carriers terms & conditions".

De nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettermiddag. 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 ettermiddag av passasjerens kansellering.

For enkelhet skyld bemerker SAS at billettene klager kjøpte var såkalte "Saver"-billetter, hvilket innebærer at disse kan kanselleres mot et kanselleringsgebyr. Dette kanselleringsgebyret er pålydende kr. 650 hver vei, totalt 1300 NOK. Beløpet er refundert den 25. august 2020.

Utover refusjon av billetten krever klager også forsinkelsesrente. Klager anfører at denne må regnes fra datoen billetten ble kjøpt. Dette kan åpenbart ikke føre frem. Klager velger selv å gå ut av avtaleforholdet med SAS den 20. april 2020. Det er ikke avtalt forfallsdag, og det korrekte må derfor være å beregne forsinkelsesrenten etter 30 dager fra påkrav er sendt, jf. forsinkelsesrenteloven § 2. For klager betyr det i denne sak at forsinkelsesrente beregnes fra den 20. mai 2020 til 25. august 2020, hvilket utgjør 20,77 NOK. SAS utbetaler 20,77 NOK.

Utover dette vil ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

For at refusjonsreglene i EU-forordning 261/2004 skal komme til anvendelse må passasjerer ha en bekreftet reservasjon på den berørte flyvningen, jf. artikkel 3 punkt 2 bokstav a). SAS har fremlagt dokumentasjon på at klager sendte inn avbestillingen den 20. april 2020. Klager har oppgitt at han aldri fikk direkte beskjed om kansellering, men at det ble opplyst på selskapets nettside grunnet Covid-19. SAS har på sin side fremlagt dokumentasjon på at klagers flyvning først offisielt ble kansellert den 4. mai 2020. Nemnda finner det med dette godt gjort at klager kansellerte billettene selv før selve

flyvningene var kansellert, og at han således ikke lenger hadde en bekreftet reservasjon. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse for klagers tilfelle.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder. Ifølge SAS hadde klager billetter som kan avbestilles mot et kanselleringsgebyr. Det er fremlagt dokumentasjon om regler for billetttypen "SAS PLUS SMART". Klager har ikke imøtegått denne påstanden, og nemnda legger dermed denne opplysningen til grunn. Nemnda finner at SAS har utbetalt korrekt i henhold til fremlagte billettregler.

Klager har i tillegg krevd forsinkelsesrenter, og har anført at beløpet må regnes fra datoen billetten ble kjøpt, altså 11. juli 2019. I henhold til forsinkelsesrenteloven § 2 kan en fordringshaver kreve rente etter forsinkelsesrenteloven når kravet ikke innfris ved forfall. Renten løper fra forfallsdag når denne er fastsatt i forveien, og ellers fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale. Nemnda kan basert på fremlagt dokumentasjon ikke se at det er fastsatt noen forfallsdato i forveien, og mener med dette at SAS har beregnet forsinkelsesrentene korrekt i henhold til loven.

Nemnda finner basert på ovenstående at SAS nå har refundert klager det han har krav på, og at klager ikke har krav på ytterligere refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke 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)