

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som ble kansellert grunnet akutt sykdom.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-02065

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise t/r Oslo - Longyearbyen hos SAS for reise 22. juni - 5. juli 2020. Den 3. mai kansellerte klager reisen grunnet en forestående kneoperasjon som forhindret ham fra å reise.

SAS har kun refundert skatter og avgifter til sammen USD 97,24. Klager krever hele summen refundert USD 998,2.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte reisen på eget initiativ den 3. mai 2020, på dette tidspunktet var flyvningene operative og hadde status HK, det vises til fremlagt kopi av klager bookinghistorie. På grunnlag av dette kan SAS ikke imøtekomme klager krav om full refusjon. Klager hadde billetter med restriksjoner.

SAS har refundert skatter og avgifter på billettene.

SK4496 og SK4499 ble senere kansellert som følge av den pågående Covid-19 pandemien. På dette tidspunktet hadde ikke klager lenger en kontrakt med SAS. SAS viser til EU kommisjonens veileder "Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» hvor det i seksjon 2.2 kommer frem at EU-forordningen ikke kommer til anvendelse i tilfeller hvor passasjerer på eget initiativ velger å kansellere sin reise.

SAS understreker at de nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. SAS viser videre til 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.

Klager bes henvende seg til sitt forsikringsselskap dersom han kansellerte reisen som følge av medisinske årsaker.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise.

Det fremgår av PNR-historikken at reisen er kansellert av klager. Transportklagenemnda er av den oppfatning at SAS i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det er klager som har kansellert reisen.

Fra det øyeblikk klager kansellerte reisen hadde han ikke lenger en "bekreftet reservasjon" på flyvningene. En bekreftet reservasjon er en forutsetning for at forordningen kommer til anvendelse jf. artikkel 3 Nr. 2 bokstav a.

Forordningen gjelder ikke i dette tilfellet, og nemnda kan heller ikke se at klager har krav på full refusjon på annet grunnlag.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)