

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Uenighet om kansellering fra klager eller flyselskapets side.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00350

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Tromsø til Oslo den 30. juni 2020 med SAS sin flyvning SK4419. Flyvningen ble kansellert den 6. juni 2020. Klager ble informert om dette pr. e-post, men har ikke lenger kopi av varselet. Det er på bakgrunn av kanselleringen fremsatt krav om kompensasjon og full refusjon av bookingen etter EU-forordning 261/2003 (GBP 253,20) med tillegg av forsinkelsesrenter. Klager har til nå kun mottatt refusjon av skatter og avgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4419 den 30. juni 2020 ble aldri kansellert, og opererte som normalt. Klagers booking ble kansellert av klager gjennom SAS sine hjemmesider den 6. juni 2020. Ettersom klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett avviser SAS kravet i henhold til flyselskapets generelle regler og befordringsvilkår artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a) som klager aksepterte under bookingen.

I henhold til de nevnte artiklene plikter klager å refundere refunderbare skatter og avgifter når en passasjer kansellerer en ikke-refunderbar billett. SAS har refundert GBP 17,70 per passasjer.

SAS viser også til EU-kommisjonens tolkningsveileder sett i lys av situasjonen med covid-19 seksjon 2.2 som bekrefter synet ovenfor:

"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.

De nevnte regler og vilkår gjelder selv om SAS kansellerer en flyvning i etterkant. I tilfeller hvor passasjerer kansellerer billetten foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som klager kan påberope seg mot SAS. I denne saken var klagers flyvning ikke kansellert, og opererte som normalt.

I den opprinnelige klagen til SAS informerte SAS-agenten klager om at SAS ikke kansellerte, men at det forelå en forespørsel fra klager den 6. juni 2020. Klager svarte da følgende: The cancellation was only requested after SAS cancelled the flight and informed us of such. The flight was 30th June but SAS cancelled the flight and we therefore requested a refund on 6th June only after the flight was cancelled. Check your records and you will see that SAS cancelled the flight.

SAS har ikke informert klager om en kansellering som ikke skjedde. Dersom passasjerer hadde mottatt slik informasjon ville det vært mulig å spore opp og sende inn som dokumentasjon..

SAS mottok også følgende svar fra klager: "We were prevented from travelling due to Covid stopping BA flights and others to Norway If there is no refund this is very unfair and we will never travel with SAS again"

Dersom klager med reisefølge ikke fikk reist grunnet restriksjoner som nevnt ovenfor anbefaler SAS at de kontakter sitt forsikringsselskap.

SAS har refundert det refunderbare beløpet og kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere refusjon.

Vedrørende tider: Vedlegg 2 fra bookinghistorien viser avgangstid kl 13.00 for SK4419, men trafikkinformasjon i vedlegg 1 viser den faktiske avgangstiden på avgangsdagen, som var kl. 14:25. Dette betyr at det var en tidsendring på SK4419 mellom kanselleringsdato den 6. juni 2020 og avgangsdato den 30. juni 2020

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter i forbindelse med nektet ombordstigning, innstillinger og vesentlig forsinkede flyvninger.

Klager hevder flyvningen deres SK4419 den 30. juni 2020 ble kansellert, og at de fikk beskjed om dette den 6. juni 2020. Klager har anført at han mottok en e-post om kanselleringen, men denne er ikke lagt frem.

SAS har på sin side fremlagt dokumentasjon som tilsier at SK4419 den 30. juni 2020 gikk. Det kan se ut til at det har vært en tidtabellendring, men basert på dokumentasjonen legger nemnda til grunn at dette skjedde etter at reisen var avbestilt av passasjerer.

Basert på fremlagt dokumentasjon kan ikke nemnda se at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse i klagers tilfelle. Dette underbygges også av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av covid-19, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ, og at refusjonsspørsmålet i slike tilfeller må avhenge av flyselskapets regler og vilkår for den aktuelle billetttypen.

Klager hadde i følge fremlagt dokumentasjon kjøpt SAS Go Smart-billetter. Denne billetttypen er ikke refunderbar. Klager har derfor ikke rett på refusjon av billettene på dette grunnlag.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerer faktisk velger å reise. Dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refusjon av slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Etter nemndas oppfatning har SAS refundert de refunderbare skattene og avgiftene. Ifølge fremlagt dokumentasjon ble dette imidlertid ikke gjort før 30. desember 2020. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler forsinkelsesrenter for den sene utbetalingen av skatter og avgifter jf. lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m (forsinkelsesrenteloven) § 2. Da nemnda ikke kan se at det foreligger noen avtalt forfallsdato bør en ved utregningen ta utgangspunkt fra 30 dager etter at skriftlig påkrav om utbetaling ble sendt. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler forsinkelsesrenter for sen utbetaling av skatter og avgifter. Utover dette gis ikke klager medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)