

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise - spørsmål om hvem av partene som har kansellert reisen. Covid-19.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01776

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK3014 fra Kristiansand til København den 11. mars 2020. Fra København skulle klager reise videre til Austin med SK6951. Klager skulle reise tilbake til Kristiansand via København med SK6952 og SK3012 den 17. mars 2020. Den 09. mars fikk klager mail fra SAS om at bookingen var blitt kansellert og at refusjon ville utbetales. Klager understreker at hun ikke hadde vært i kontakt med SAS i forkant av dette. Den 08. juni mottok klager refusjon på skatter og avgifter. Klager kontaktet SAS angående beløpet på refusjonen og fikk til svar at flyreisen ble kansellert på en avgang som ikke var innstilt, og at klager dermed kun hadde krav på skatter og avgifter. Klager viser til at hun ikke kansellerte reisen, hun mottok kun en mail fra SAS om at reisen var blitt kansellert. Klager videre om å få utlevert kundelogg som bevis for at klager har kontaktet SAS for å kansellere reisen. Klager understreker at hun aldri har vært i kontakt med SAS for å kansellere reisen.

Klager ber om refusjon av det resterende beløpet for flybilletten pålydende NOK 6 446.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager har fremmet krav om tilbakebetaling av billett for reise som skulle ha funnet sted den 11. mars 2020 fra Kristiansand til Austin Texas.

SAS viser til at ettersom 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 billettkjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter, slike som er myndighetspålagte, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

SAS har refundert skatter og avgifter på totalt NOK 765 til klager.

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 in the carrier's terms & conditions.».

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.

På eget initiativ valgte klager den 09. mars 2020 å avbestille sin reise med bookingnummer WVLYZ6. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK3014 og SK6951 ennå ikke innstilt. Klager er dermed berettiget til refunderbare avgifter.

SAS viser til dokumentasjonen klager har innsendt (bekreftelse på avbestilling og informasjon om refusjon), hvor det tydelig står at SAS har mottatt klagers forespørsel om kansellering: «We've received your request for a cancellation and refund».

SAS viser videre til PNR-historikken som viser at flysegmentene ikke var i UN (=kansellert), men HK (aktiv) når klager kansellerte bookingen samt den automatiske beskjeden som kreeres i bookingen når passasjerer selv kansellerer. SAS viser til at koden Amadeus API CR-STOSK08RV viser at bookingen er avbestilt online.

Basert på ovenstående kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise. Det omtvistede i saken er hvem av partene som har kansellert den aktuelle reisen.

Det fremgår av e-post fra SAS til klager den 09. mars 2020 at e-posten er en bekreftelse på kansellering. Videre har SAS gjennom PNR-historikken dokumentert at reisen er kansellert online 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 klager 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.

Ettersom forordningen ikke kommer til anvendelse har klager ikke krav på refusjon.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - Fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)