

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-01901

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Ålesund til Manchester via Bergen den 20. mars 2020 med SAS (SK4173 og SK4605). UD frarådet alle reiser fra og med 14. mars 2020. Klager avbestilte derfor reisen. Selve flyvningene ble kansellert i ettertid.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybillettene, totalt 1906 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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 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. I tilfellet 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 forøvrig 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 the 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 and conditions."

De nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. Uten å gå i detalj så vil SAS fremheve det åpenbare at det i tilfeller hvor passasjerene har kansellert sin billett ikke lenger foreligger en avtale eller gyldig billett som passasjerene kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

På eget initiativ valgte klager den 14. mars å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyene med rutenummer SK4173 og SK4605 ennå ikke innstilt. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på 223 NOK per reisende. Utover dette vil ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager i denne saken avbestilte billettene grunnet UD sine reiseråd, og at dette ble gjort før selve flyvningene var kansellert fra flyselskapets side. Nemnda finner for øvrig ikke at dette er bestridt av partene.

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 billettvilkår som gjelder. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv. Slik nemnda ser det har klager kun rett på det som eventuelt er refunderbart i henhold til billettene klager hadde kjøpt.

Det avgjørende er om et slik resultat er urimelig, jf. avtaleloven § 36.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Norman, mener at det ikke er urimelig at klager ikke får refundert flybillettene. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. I dette tilfellet er hensynet til forutberegnelighet for flyselskapene også viktig, og dersom avtalen settes til side som urimelig vil det medføre at flyselskapene pålegges å refundere tilfeller som ikke er dekket av forordningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Faye-Lund, er enig i at kommisjonens veileder punkt 2.2 om Covid-19 ikke regulerer situasjonen der den reisende avlyser reisen. Det er derfor Widerøes alminnelige billettvilkår, og avtalelovens regler som gjelder. Denne saken er så spesiell at det er urimelig om klager ikke får refundert utgiftene til flybilletter. Covid-19 er utvilsomt en ekstraordinær omstendighet, også for de reisende. Det fremstår som

urimelig at klager skal lide fordi han fulgte UD sitt råd om ikke å reise, og særlig fordi reisen ble kansellert i ettertid. Flyselskapet får jo en tilfeldig økonomisk fordel i forhold til de tilfellene der selskapet selv kansellerer.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Da reisen ikke ble benyttet har klager med reisefølge rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Klager anbefales å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for søknad om refusjon av eventuell ikke-refunderbar sum.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer refunderbare skatter og avgifter dersom det ikke allerede er gjort. Utover dette anbefaler ikke nemnda at klager gis medhold i sitt krav.

### **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)