

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2020-03748

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn på 7 og 10 år skulle reise med SAS direkte fra Stavanger til Alicante den 16. juli 2020 og med retur direkte fra Alicante til Stavanger den 25. juli.

Da covid-19 pandemien brøt ut ble reisen endret til å gå via Oslo både på ut- og hjemreisen. I tillegg frarådet regjeringen unødvendige reiser til alle land, også såkalt «grønne» land. Klager ringte SAS kundeservice og satt i telefonkø i 40 minutter, før hun fikk snakke med en som ikke kunne svare på hennes spørsmål om refusjon. Vedkommende kundebehandler henviste klager til nettsiden, hvor hun imidlertid ikke fant svar på det hun lurte på. Klager fant heller ingen e-post adresse eller annen mulighet for å kontakte SAS. Kontaktskjema som klager fant gjaldt kun flyvninger som hadde funnet sted, ikke reiser frem i tid. Da klager forsøkte på Facebook fikk hun heller ikke svar, men ble bedt om å kontakte kundeservice. Bookingen ble derfor kansellert, uten at klager hadde fått svar på sine spørsmål.

Den 7. juli fikk klager en standard e-post fra SAS med beskjed om at SAS ikke hadde glemt hennes søknad om refusjon, men at håndteringen kom til å ta tid. Etter dette hørte ikke klager noe mer. Den 26. november 2020 sendte hun en klage og den 10. desember fikk hun igjen skatter og avgifter på NOK 297 pr. billett. Hun fikk ikke svar på sin klage og ingen forklaring på hvorfor ikke hele beløpet er refundert.

Klager krever full refusjon på NOK 9026 da hennes direkte reise aldri fant sted.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I og med at klager hadde kjøpt ikke-refunderbare billetter, bestrider SAS kravet om full refusjon med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a). Vilkårene ble akseptert av klager ved billettkjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter - slike som 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 ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS viser 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."

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 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 ettertid av passasjerens kansellering.

På eget initiativ valgte klager den 23. juni 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK4657 ennå ikke innstilt. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter. Disse er allerede refundert.

Utover dette vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det fremgår av sakens opplysninger og dokumentasjon at klager avbestilte reisen tur/retur Stavanger – Alicante den 23. juni 2020. På dette tidspunktet var ikke flyvningene i denne reservasjonen kansellert fra flyselskapets side. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at utreisen 16. juli med SK4657 ble kansellert den 1. juli 2020 og hjemreisen 25. juli med SK4666 ble kansellert den 6. juli 2020. EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse på klagers avbestilling. Man må ha en bekreftet og gyldig reservasjon på flyvningen for at forordningens regler skal komme til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 punkt 2 bokstav a). I og med at reisen ble avbestilt før flyvningene ble kansellert forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningene på kanselleringstidspunktet, og forordningen kommer ikke til anvendelse.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lot seg gjennomføre pga. covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. I Kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvillekår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen.

Skatter og avgifter som er refunderbare er utbetalt til klager. Nemnda kan med dette ikke anbefale ytterligere refusjon av billettprisen.

Klager har anført at hun ikke fikk hjelp og svar på sine spørsmål da hun kontaktet SAS før reisen ble avbestilt den 23. juni 2020.

Til dette bemerker nemnda at dette ikke medfører at SAS har opptrådt uaktsomt, og det er derfor ikke grunnlag for erstatning på erstatningsrettslig grunnlag. Våren 2020 var flybransjen sterkt berørt av antallet kansellerte flyavganger og pågang fra passasjerer som trengte informasjon og veiledning som følge av utbruddet av covid-19 pandemien.

Klager anbefales å eventuelt ta kontakt med sitt reiseforsikringsselskap for forespørsel om refusjon av selve billettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)