

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02263

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Stavanger med SK4027 den 5. april 2020, men den 21. mars fikk klager beskjed om at flyvningen ble kansellert som følge av covid-19.

Klager krever at SAS refunderer billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted den 5. april 2020.

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. Jfr. de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter når passasjeren kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

På eget initiativ valgte klager den 22. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK4027 ennå ikke innstilt. SAS viser her til fremlagt dokumentasjon på intern logg. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på kroner 423. Disse er refundert til klager den 23. juli 2020.

Utover dette vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjeren ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjeren har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1

I dette tilfellet har SAS dokumentert at klager kansellerte sin reise den 22. mars 2020, og at SAS kansellerte flyvningen den 26. mars 2020. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen kommer ikke til anvendelse og klager har derfor verken krav på refusjon av billettene eller standarderstatning.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise trolig ikke lot seg gjennomføre på grunn av 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 billettvilkår 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.

Klagers billetter med SAS var ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene.

Klager har derfor ikke krav på full refusjon av billetten til aktuelle flyvningen. Klager har imidlertid krav på refusjon av skatter og avgifter, som SAS allerede har refundert til klager.

Klager har anført at han fikk melding om kanselleringen den 21. mars kl. 21.40. Sekretariatet har bedt klager legge frem dokumentasjon på dette, noe klager ikke har kunne legge frem. Nemnda mener det er ikke sannsynliggjort at klager mottok melding fra SAS om kansellering den 21. mars slik han hevder. Det er etter nemndas syn ikke grunnlag for å holde SAS ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)