

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter ved egen avbestilling.

Dato

21.05.2024

Saksnummer

2023-03141

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise t/r Oslo-Paris med SAS:

SK839 - Oslo-Paris - kl. 17:05-kl. 19:25 - 7. juli 2022

SK834 - Paris-Oslo - kl. 14:05-kl. 16:25 - 11. juli 2022

Begge passasjerene har Gull-medlemskap på livstid med Diamant-status hos SAS. Klager skulle i bryllup i Paris i juli 2022. På grunn av SAS sine problemer med streik denne sommeren, kjøpte klager nye flybilletter med Norwegian. Klager endret avgangen på flybillettene med SAS og oppgraderte til Plus, fra 7. juli 2022 til 27. april 2023. Deretter flyttet klager avgangen til 7. september 2023 og betalte et gebyr for dette.

Grunnet tidsmessige utfordringer kunne ikke klager reise den 7. september 2023. Derfor ringte klager kundeservice til SAS den 9. august 2023 fordi det ikke var mulig å endre dette på nettsiden. Klager snakket med kundeservice om flytting av reisen til januar. I samtalen spurte klager om kanselleringsvilkårene og fikk tydelig beskjed om at de ville få full refusjon siden det var en Plus-billett. Klager kansellerte derfor reisen istedenfor å booke på nytt. At SAS hevder at klagers flybillett ikke var gjenstand for full refusjon, trolig grunnet at den var oppgradert, gjør klager som kunde maktesløs. Klager hadde selvsagt ikke kansellert flybilletten, dersom rådet fra kundeservice hadde vært annet enn full refusjon.

Klager har fått refundert skatter og avgifter på 788 NOK. Klager betalte 9 256 NOK for reisen og krever full refusjon, det vil si 8 468 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager krever full refusjon. Det var klager selv som frivillig kansellerte reisen, derfor kan ikke SAS refundere fullt ut.

SK839 ble operert av SAS. Flyselskapet viser til utdrag fra Ediss som skal bekrefte at det var klager selv som kansellerte flyvningen.

SAS viser til deres vilkår om refusjon. Hvis en passasjer kansellerer reisen før flyselskapet gjør det, vil refusjonsbeløpet være avhengig av billettvilkårene.

SAS viser til bekreftelse på refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager selv avbestilte reisen den 9. august 2023.

I EU-kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkårene og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon, selv om reisen er avbestilt ved en feil.

Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av selskapet.

Basert på saksdokumentene, legger nemnda til grunn at klagers billetter var Plus-billetter, noe som gir rett til full refusjon ved avbestilling.

Klager gis derfor medhold i sitt krav.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler full refusjon av flybillettene til klager som ble avbestilt.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)