

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og ikke voucher ved kansellering.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02944

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reise for to fra Trondheim via Oslo til Alicante med SAS t/r den 13. - 29. april 2020. Klager har mottatt voucher da reisen ble kansellert av SAS, noe han ikke har bedt om. Han har heller ikke mottatt disse voucherne eller akseptert de. Klager har gitt både sin private samt jobb e-post, men ikke mottatt voucherne.

Voucherne hadde en gyldighet til november 2020 og klager har ventet på et valg om refundering.

Klager krever refundert kr. 4996 for to personer for reisen den 13. april 2020.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører at klager med reisefølge kansellerte reisen på SAS sin nettside og fikk bekreftelse på dette. På det tidspunktet billettene ble avbestilt var ikke noen av flyvningene i bookingen offisielt innstilt. Flyvningene fra Trondheim til Oslo opererte som normalt, men Oslo til Alicante ble innstilt henholdsvis 2. og 20. april 2020.

Det vises til at klager kjøpte en ikke-refunderbar billett, og SAS bestrider kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

SAS har av goodwill tilbudt passasjerer som ikke ønsket å reise å endre sine billetter gebyrfritt, eventuelt motta reisevoucher som kunne benyttes ved senere reiser. Det ble sendt voucher til klager den 24. april 2020 og igjen ved senere anledning til annen e-post adresse.

SAS vil fremheve 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, heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det fremkommer av blant annet PNR-historie fra SAS, at klagers flyvninger t/r Trondheim - Alicante via Oslo ble kansellert av klager den 16. mars 2020. Videre kommer det frem at SAS kansellerte flyvningene t/r Oslo - Alicante henholdsvis den 2. - og den 20. april. Nemnda legger derfor til grunn at klager kansellerte reisen før SAS kansellerte flyvningene. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene. EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise 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 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. Dette gjelder også i de tilfeller flyselskapene senere kansellerer reisen.

Klagers billetter var ikke refunderbare. Billettvillekårene gir derfor ikke grunnlag for refusjon i dette tilfellet.

Klager har krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter, og nemnda anbefaler at SAS utbetaler dette dersom det ikke er gjort.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)