

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03314

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) hadde følgende bookinger med SAS:

SVG-OSL-LYR 10.04.20, Booking number \*\*\*\*NZ, kostnad 2613 NOK (referansenummer sensurert av nemnda).

LYR-OSL-SVG 19.04.20, Booking number \*\*\*\*XM, kostnad 2978 NOK x2.

SVG-OSL-LYR 15.04.20, Booking number \*\*\*\*5P, kostnad 2613 NOK.

ABZ-SVG 01.05.20, Booking number \*\*\*\*HV, kostnad 414 NOK.

Alle flyvningene ble kansellert av SAS.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av alle bookingene, inkludert renter.

Mens saken har vært under behandling har klager mottatt full refusjon av booking \*\*\*\*HV. SAS har også refundert \*\*\*\*NZ og \*\*\*\*5P i henhold til opprinnelig betalingsmiddel. Klager har fått kun refundert skatter og avgifter (306 NOK x2) for booking \*\*\*\*XM.

Klager er sterkt uenig i SAS sitt avslag vedrørende den siste bookingen som ikke er refundert fullt ut. Fra den 8. april 2020 var alle flyvninger med SAS til Svalbard kansellert. Klager kunne på ingen måte vært i Svalbard den 19. april for å ta flyvningen. Klager anfører i tillegg han har blitt forskjellsbehandlet fra venner som reiste på samme ruten.

Klager ønsker også å imøtegå SAS sine påstander om at alle refusjoner ble foretatt i august/september 2020. Dette stemmer ikke, da noen av refusjonene først ble utført i 2021.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har anført følgende:

Klager krever refusjon av SAS-billetter med reservasjonsnummer \*\*\*\*NZ, \*\*\*\*5P og \*\*\*\*XM (sensurert av nemnda).

Bookingreferanse \*\*\*\*NZ og \*\*\*\*5P ble betalt med en kombinasjon av cash og eurobonuspoeng. Billettverdien var NOK 2613 og av dette beløpet var NOK 2382 betalt med eurobonuspoeng og NOK 231 med cash (kredittkort). NOK 2382 tilsvarer 17000 eurobonuspoeng.

Booking \*\*\*\*NZ ble refundert med NOK 231 til klagers kredittkort den 29. september 2020. Booking \*\*\*\*5P ble refundert den 28. august 2020. Refusjon av 17000 eurobonuspoeng for den ene reisende ble foretatt den 30. juni 2020, og for klager ble 17000 eurobonuspoeng refundert til klager i dag (21. mars 2021) grunnet en forsinkelse i systemet.

For disse to bookingene er klager berettiget full refusjon, ettersom flyvningene hadde en kansellering/ruteendring før bookingen var kansellert av passasjerene. Uregelmessigheten oppstod mer enn 14 dager før avgang.

Booking \*\*\*\*XM (Longyearbyen - Oslo - Stavanger) ble kansellert av passasjerene den 24. mars 08.27 zulu-tid, rett etter kanselleringen av bookingreferanse \*\*\*\*NZ. Disse flyvningene var ikke kansellert før klager kansellerte bookingen. SK4425 opererte som normalt, og SK4047 ble offisielt kansellert den 8. april 2020. Det vises til vedlegg og logg over flyvninger kansellert grunnet covid-19.

Ettersom klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett (\*\*\*\*XM) bestrider SAS kravet om full refusjon av denne, med referanse til flyselskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved kjøpet av billetten. SAS er imidlertid pålagt å refundere refunderbare skatter og avgifter når passasjerene kansellerer en ikke-refunderbar billett. SAS har refundert totalt NOK 612 til passasjerene.

SAS henviser også til EU-kommisjonen's veileder (Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19, punkt 2.2, som bekrefter det ovennevnte syn:

"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 & conditions".

De nevnte regler og vilkår gjelder selv om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. Uten å gå i detalj vil SAS påpeke det åpenbare at i tilfeller hvor passasjerer har kansellert bookingen, er det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett klager kan påberope seg mot SAS.

Basert på ovenstående kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon av booking \*\*\*\*XM. De andre bookingene er fullt refundert.

Basert på klager sine kommentarer har SAS i tillegg anført:

SAS sitt svar er basert på de faktiske hendelsene i saken og SAS kan derfor ikke se at det skulle være relevant å kommentere at klager ikke ville ha vært berettiget full refusjon i tilfelle av en "no-show" på returflyvningen. Kriteriet for å være berettiget full refusjon er ikke oppfylt i denne saken, og derfor har SAS avvist kravet om full refusjon av denne spesifikke bookingen. SAS forstår klagers syn vedrørende manglende mulighet til å benytte returflyvningen under de rådende omstendighetene. SAS må likevel håndtere refusjonskrav basert på visse kriterier som må legges til grunn. I denne saken har ikke klager rett på full refusjon, men kan adressere kravet til forsikringsselskapet.

Når det gjelder klagers venner som hadde fått tilbud om vouchere for samme turen, kan dette være fordi de hadde både utreise og returreise i samme billett/booking. Det har betydning for passasjerens rettigheter om en har separate bookinger, ettersom det ikke regnes som en gjennomgående reise, men to separate reiser med forskjellig billett- og bookingnummer. Dersom klager har informasjon som tyder på det motsatte vil SAS ha mulighet til å undersøke nærmere.

Når det gjelder 17000 eurobonuspoeng for klager har SAS skrevet i sitt tilsvaret at dette ble refundert 3. mars 2021, men for reisefølget samme dagen som bookingen ble kansellert. Basert på informasjonen SAS har fastholdes avgjørelsen.

Grunnen til at SAS ikke har kommentert referansenummer\*\*\*\*\*HV er pga. klagers egne uttalelser om at han har mottatt full refusjon av denne. Bookingen ble refundert med 18000 eurobonuspoeng den 30. juni 2020 og skatter/avgifter på 414 NOK den 6. oktober 2020.

Når det gjelder renter forstod SAS det som at dette kravet knyttet seg til booking \*\*\*\*XM, som allerede er redegjort for i tilsvaret.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering kan gi rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette gjelder ikke dersom selskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes

ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller også bort i tilfeller hvor passasjerens opplysning om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Ved kansellering har passasjerens uansett rett på valget mellom refusjon og omruting, jf. forordningens artikkel 8.

Da klagen involverer flere separate bookinger har nemnda for ordens skyld delt opp sin vurdering av saken etter bookingnummer:

Booking \*\*\*\*HV:

Klager sin sønn sin booking \*\*\*\*HV fra Aberdeen til Stavanger (SK4612) hadde planlagt avgang den 1. mai 2020. Klager har opplyst at han ble informert om kanselleringen av denne et par dager før avreisen, altså den 29. april 2020.

Nemnda kan ikke se selskapet har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro for kanselleringen.

Når det gjelder selve billetten er denne refundert. Klager har slik nemnda ser det fremsatt krav om forsinkelsesrenter.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a) har passasjerens ved kansellering rett til refusjon innen syv dager. Refusjonen ble ifølge klager ikke gjennomført den datoen SAS viser til i sitt svar direkte til klager (6. oktober 2020). Klager informerte imidlertid sekretariatet for Transportklagenemnda om at beløpet var mottatt den 16. februar 2021. SAS har i sitt tilsvarende svar til nemnda valgt å ikke redegjøre nærmere for denne bookingen, basert på klagers uttalelser. Nemnda mener at vilkårene for å tilkjenne forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven § 2 er oppfylt. Nemnda mener derfor at klager har krav på lovens forsinkelsesrente regnet fra 30 dager etter at klager krevde refusjon av denne bookingen og frem til betalingsdato. Nemnda finner ikke grunnlag for å stadfeste rett på forsinkelsesrente på del av totalbeløp betalt med eurobonuspoeng.

Booking \*\*\*\*NZ:

Denne bookingen hadde planlagt avgang den 10. april 2020 (SK4010 Stavanger-Oslo og SK4490 Oslo-Longyearbyen). Klager har ikke rett på standarderstatning for kanselleringen, da den oppstod over to uker før avreise. Endringen skjedde 20. mars 2020 og passasjerens kansellerte billetten 24. mars 2020 (over to uker før avreise).

Klager har mottatt full refusjon av reisen. Det er imidlertid også fremsatt krav om forsinkelsesrenter. Klager har rett på forsinkelsesrenter regnet fra 30 dager etter han fremsatte krav om refusjon av denne bookingen og frem til betalingen skjedde, jf. begrunnelsen i henhold til EU-forordningen og forsinkelsesrenteloven vedrørende bookingen ovenfor. Nemnda finner heller ikke her grunnlag for å stadfeste rett på forsinkelsesrente på del av totalbeløp betalt med eurobonuspoeng.

Booking \*\*\*\*5P:

Denne bookingen hadde planlagt avgang den 15. april 2020 (SK4010 Stavanger-Oslo og SK4490 Oslo-Longyearbyen). Reisen ble kansellert. Klager har ikke rett på standarderstatning, jf. samme begrunnelse som for booking \*\*\*\*NZ. Reisen er refundert. Klager har imidlertid rett på forsinkelsesrenter i tillegg, regnet fra 30 dager etter refusjonskrav for bookingen ble fremsatt og til utbetalingen skjedde. Nemnda finner heller ikke her grunnlag for å stadfeste rett på forsinkelsesrente på del av totalbeløp betalt med eurobonuspoeng

Booking \*\*\*\*XM:

Denne bookingen hadde planlagt avgang den 19. april 2020 (SK4425 Longyearbyen-Oslo og SK4047 Oslo-Stavanger). SAS har fremlagt dokumentasjon på at klager avbestilte denne bookingen før det hadde skjedd en kansellering fra flyselskapets side. Det er fremlagt dokumentasjon på at den ble avbestilt den 24. mars 2020. SK4047 ble ikke offisielt kansellert før den 8. april 2020. Slik nemnda ser det hadde klager med dette ikke lenger noen bekreftet booking på flyvningen da uregelmessigheten oppstod, noe som er et krav for at EU-forordningens regler om refusjon skal komme til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 punkt 2 bokstav a). Det fremgår av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter sett i lys av covid-19 punkt 2.2 at refusjonsspørsmålet i slike tilfeller reguleres av flyselskapets regler på den konkrete billetten. Billettene var av kategorien ikke-refunderbare. Klager har med dette kun rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på denne bookingen. Dette er allerede utbetalt. Nemnda mener at klager har krav på forsinkelsesrente fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring å betale jf. forsinkelsesrenteloven § 2. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler forsinkelsesrentebeløp regnet fra 30 dager etter krav ble sendt inn, og frem til utbetalingen.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro for kansellering av flyvning i booking \*\*\*\*HV. Videre anbefaler nemnda at SAS utbetaler forsinkelsesrenter for forsinket refusjon av \*\*\*\*HV, \*\*\*\*NZ og \*\*\*\*5P. For booking \*\*\*\*XM anbefales det at SAS utbetaler forsinkelsesrenter på forsinket utbetaling av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda finner ellers ikke å anbefale at klager gis

medhold i kravet sitt knyttet til booking \*\*\*\*XM. Nemnda finner heller ikke grunnlag for å stadfeste rett på forsinkelsesrente på del av totalbeløp betalt med eurobonuspoeng

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)