

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billettene. Klager måtte selv kansellere reisen pga. reiserestriksjoner gitt av norske myndigheter.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02550

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med SK815 fra Oslo Gardermoen til London Heathrow med avreise 27. mai 2020. På grunn av reiserestriksjoner innført av myndighetene i mai 2020 kansellerte klager reisen. I forkant av at klager kansellerte reisen var i han i kontakt med SAS kundeservice på chat, som opplyste at han ville få refusjon dersom han kansellerte. Klager har i ettertid fremsatt krav om full refusjon av billettene, men har kun fått refundert skatter og avgifter på 1502 kroner.

Klager krever at SAS refunderer gjenstående beløp av billettkostnadene, pålydende 3562 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skal ha funnet sted 27. mai 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art. 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter 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 SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen 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 henviser 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" punkt 2.2 som bekrefter ovenstående synspunkt.

På eget initiativ valgte klager den 25. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var hverken flyet med rutenummer SK815 eller SK806 ennå innstilt. SAS viser til fremlagt logg av klagers bestillingshistorikk, samt selskapets egen internlogg. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på henholdsvis kr. 548 x 2 for de to voksne, og kr. 406,- for barnet. Dette ble refundert den 20. august 2020.

Ut over 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 passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer 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 25. mars 2020. SAS kansellerte flyvningene henholdsvis den 18. og 19. mai. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Klager har selv opplyst at han kansellerte reisen på grunn av covid-19.

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.

Klager hadde en ikke-refunderbar billett og han har dermed kun krav på å få refundert skatter og avgifter. Disse er allerede refundert av SAS.

Klager har anført at han via chatten til SAS kundeservice fikk melding på om at han ville få full refusjon dersom han kansellerte reisen. Dersom dette stemmer, vil SAS være ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag. Klager imidlertid har ikke fremlagt dokumentasjon på meldingen. Hvorvidt klager fikk melding om dette fra SAS kundeservice er et bevissspørsmål som vanskelig lar seg klargjøre under behandlingen i nemnda. Denne delen av saken avvises derfor jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om refusjon. Den delen av saken som gjelder dialog med SAS kundeservice avvises.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om refusjon. Den delen av saken som gjelder dialog med SAS kundeservice avvises.

**Nemndas representanter**

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