

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller forlengelse av voucher

Dato

23.01.2023

Saksnummer

2022-01153

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 16.03.2020 reise med SAS fra Oslo til San Francisco via København (SK1455). Klager informerer om at USA la ned et innreiseforbud den 11.03.2020 fra alle europeiske land som følge av Covid-19 pandemien. Klager hadde ingen annet valg enn å måtte avbestille reisen. Han fikk tilbud om reisevoucher fra SAS, men på grunn av restriksjonene, hadde han ikke mulighet til å reise og voucheren kunne ikke brukes i det hele tatt.

Klager mener SAS bør ta hensyn til denne ekstraordinære situasjonen og enten refundere eller forlenge voucheren.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i sitt tilsvare anført at dagen før avreise, 15. mars, ringte klager inn til SAS Kundeservice og avbestilte reisen. Klager ba da om å få refundert reisen i form av en voucher med gyldighet på ett år fra utstedelse. Videre opplyser SAS om at flyvningen på utreisen gikk som planlagt. Klager avbestilte hele reisen da han ringte inn og det er således uten betydning om returreisen ble kansellert på et senere tidspunkt. Flyselskapet legger ved logg som viser at klager har avbestilt og dokumenter som viser at utreise flyvningen gikk som planlagt.

På bakgrunn av det ovennevnte bestrider SAS kravet om å få omgjort voucheren, og eventuelt forlenge voucheren ytterligere.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager selv avbestilte reisen den 15. mars 2020. Klager har i siste korrespondanse med sekretariatet bekreftet at han har avbestilt reisen, i tillegg fremkommer dette også av dokumentasjon lagt frem av flyselskapet. Etter at reisen var avbestilt, kan det ikke sies at det lenger forelå noen

bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a, selv om SAS skulle ha kansellerte reisen på et senere tidspunkt. Krav etter EU-forordningen faller således bort.

Voucheren utløp mai 2021 og klager sendte inn den første klagen til flyselskapet om refusjon/ forlengelse av voucheren den 05.04.2022, 11 måneder etter utløpsdatoen på kupongen. Nemnda har forståelse for at klager finner det frustrerende å ikke få refusjon for en reise som han ikke kunne gjennomføre på grunn av covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet. 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 billett vilkårene og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billett vilkårene som er fastsatt av selskapet. Nemnda til grunn at verken billettene eller voucheren var refunderbare, slik at klager heller ikke har rett på refusjon av billettene eller voucheren i henhold til de gjeldende vilkårene som er fastsatt av selskapet.

Klager vil uansett ha rett på refusjon av myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubrukte billettene. Nemnda mener at SAS må refundere slike skatter og avgifter til klager hvis ikke det allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)