

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av kansellert flybillett.

### Dato

26.02.2020

### Saksnummer

2019-01487

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Budapest til Molde, via Stockholm og Oslo den 21. desember 2018.

Flyvningen fra Stockholm til Oslo ble kansellert. Det oppstod videre flere forsinkelser og kanselleringer mellom Stockholm-Oslo og det var uendelige køer ved SAS sin kundeservice på flyplassen. Det ble ikke gitt noe informasjon om videre forløp. Klager sjekket alternative avganger til Molde med SAS eller andre flyselskaper, men alle avganger var fulle pga. jul. Klager vurderte det til at eneste mulighet for å komme seg i nærheten av sitt hjemsted den 21. desember var en avgang fra Oslo til Ålesund. Klager belaget seg på å evt. benytte kanselleringsmuligheten dersom hun ikke skulle rekke avgangen fra Oslo pga. ytterligere forsinkelser. Det viste seg til slutt at klager ikke ville komme seg til Oslo denne kvelden.

Klagen går ut på at klager kontaktet SAS ved Molde lufthavn den 21. desember 2018, som lovte å kansellere den alternative flybilletten klager hadde kjøpt. Grunnen til at klager selv ikke avbestilte var at dette ikke var mulig online pga tidsbegrensning. Det var mye å holde styr på og dette var grunnen til at klager via sine foreldre fikk hjelp til å kontakte SAS ved Molde Lufthavn. De ansatte på flyplassen skulle ordne kansellering av billett selv om tidsfristen var utgått. Dette grunnet mangelfull informasjon og kaotiske forhold denne ettermiddagen/kvelden.

Klager mottok ombooking til neste dag, hotell og forsinkelsesgodtgjørelse. Kravet knytter seg således kun til refusjon av billetten slik klager ble lovet over telefonen. Klager har mottatt skatter og avgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en SAS GO billett fra Oslo til Ålesund på SAS sin nettside den 21. desember 2018 kl. 18.14 lokaltid. Reisen skulle foregå samme dag kl. 20.10.

Klager kontaktet flyplassen i Molde samme dag for å kansellere billetten. Bestillingen ble kansellert av personalet på flyplassen i Molde den 21. desember kl. 21.28 lokal tid.

Klager bestilte sin billett i underkant av to timer før flyavgang. Billetten er en ikke-refunderbar SAS GO billett.

Ved bestilling har klager akseptert SAS sine vilkår. En ikke-refunderbar billett som kjøpes ca. 2 timer før avgang dekkes ikke av vilkårene for angrefrist.

Klager har fått refusjon av refunderbare skatter.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon av billetten.

### **Nemnda bemerker**

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I tilfeller hvor klager velger alternativet omruting, men flyselskapet ikke oppfyller denne plikten, kan flyselskapet bli ansvarlig for å dekke klagers utgifter for å omrute seg selv på egenhånd. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet en rimelig mulighet til å foreta omruting før han/hun setter i gang omruting på eget initiativ på flyselskapets regning.

Klager skulle fly fra Budapest via Stockholm og Oslo til Molde 21 desember 2018. Flyet fra Stockholm til Oslo ble kansellert. Mens klager var i Stockholm kjøpte hun kl. 18.14 en ny, ikke-refunderbar GO flybillett for strekningen Oslo-Ålesund for avgang samme dag kl. 20.10, dvs. to timer senere. Klager fikk imidlertid ikke fløyet fra Stockholm før dagen etter, og mottok ombooking til neste dag, hotell i Stockholm og forsinkelsesgodtgjørelse fra flyselskapet. Nemnda kan på dette grunnlag ikke se at klager skal ha rett på refusjon av den nye flybilletten hun kjøpte for strekningen Oslo - Ålesund med grunnlag i omrulingsrettighetene i EU-forordning 261/2004.

Flyselskapet har vedlagt dokumentasjon på og informasjon om at billetten klager kjøpte var ikke-refunderbar, og at det ikke forelå angrerett på billetten. Det vises til SAS sine vilkår. Nemnda er av den oppfatning at klager basert på disse reglene ikke har rett på refusjon av billetten.

Klager har anført at personell på Molde lufthavn skal ha lovet å kansellere GO-billetten Oslo - Ålesund telefonisk. Anførselen reiser bevissspørsmål om hva som ble sagt i en ikke tapet telefonsamtale som det ikke er mulig for nemnda å ta stilling til. Nemnda finner med dette ikke grunnlag for å kunne konstatere et erstatningsansvar for SAS i denne saken basert på avtalebrudd.

Basert på ovenstående vurderinger kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Per Kaare Nerdrum (leder)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)