

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av alle skatter og avgifter, i tillegg til eventuelle morarenter på beløpet.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2021-00174

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to tur-retur-reiser og én enveisreise med SAS mellom Stavanger og Bergen i mars 2020. Klager og de to medpassasjerene valgte å ikke reise på grunn av covid-19-situasjonen.

Klager krever full tilbakebetaling av skatter og avgifter på de ubrukte billettene. Han anfører at han kun har fått tilbakebetalt 33 % av skattene og avgiftene, noe han anfører at ikke kan stemme. Klager anfører i tillegg at dersom SAS' avvisning av kravet om full refusjon av alle skatter og avgifter vurderes som usaklig, ønskes i tillegg morarenter på beløpet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers krav gjelder de skattene og avgiftene som er refunderbare når kunden selv kansellerer billettene sine. Klager legger til grunn at han ikke har krav på å få tilbakebetalt billettprisen. Klager har allerede fått refundert skatter og avgifter. Imidlertid mener klager at han ikke har fått refundert alle skatter og avgifter som han har rett på.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet og viser til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 a. Vilkårene ble akseptert av klager da han kjøpte billettene.

I henhold til de nevnte artiklene plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter, som er myndighetspålagte, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

På eget initiativ valgte klager den 11. mars 2020 å avbestille reisen. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. Flyvningene SK4176 og SK4189 gikk som planlagt, og klager har

derfor rett på refunderbare tilleggsavgifter. Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser de refunderbare avgiftene og skattene, i tillegg til selve utregningen, som stemmer overens med det klager allerede har fått refundert.

På bakgrunn av dette har klager mottatt skatter og avgifter som han har rett på. Saken anses dermed som opp- og avgjort fra SAS' side.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager selv kansellerte reisen den 11. mars 2020. Etter at reisen var avbestilt, kan det dermed etter nemndas syn 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. Klager har derfor ikke krav på refusjon etter EU-forordningen.

Om klager har rett på refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av selskapet. I dette tilfellet er det ubestridt at klager ikke har rett på refusjon av selve billettprisen. Klager anfører imidlertid at han ikke har fått refundert alle skattene og avgiftene som han har rett på.

Nemnda bemerker at passasjeren på generelt grunnlag ikke har rett på full tilbakebetaling av alle skattene og avgiftene når passasjeren selv kansellerer flyreisen, I dette tilfellet har SAS forklart og fremlagt dokumentasjon på at klager har fått utbetalt de refunderbare skattene og avgiftene som han har krav på. Nemnda kan ikke se at klager har rett på refusjon utover dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om ytterligere refusjon eller renter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)