

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettene grunnet kansellering.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03177

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise tur-retur med SAS til Stockholm i forbindelse med en konferanse, men arrangementet ble avlyst og klager kansellerte reisen før tidspunktet for avreise.

Klager krever at SAS refunderer billettkostnaden for begge reisene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon for SAS billetter fra Trondheim til Stockholm den 6. mai, og retur fra Stockholm til Bergen den 8. mai 2020.

I og med at klager hadde bestilt ikke-refunderbare billetter, bestrider SAS kravet om full refusjon med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art. 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøp. Jfr. de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter når passasjeren kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

Klager valgte selv å kansellere reisene via SAS sin nettside den 20. april 2020. SAS hadde på dette tidspunktet ikke innstilt flyvningene. Klager har derfor ikke krav på full refusjon av billettene. Klager har imidlertid fått refundert skatter og avgifter på henholdsvis 189 NOK og 264 NOK den 1. desember 2020.

Utover dette kan SAS ikke imøtekomme klagers krav om tilbakebetaling av billettene.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjeren 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 20. april 2020. SAS kansellerte flyvningene henholdsvis den 27. og 29. april. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Nemnda har forståelse for at klager kan synes det er urettferdig å ikke motta refusjon for en reise trolig 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, og uansett om SAS senere kansellerte reisen.

Klager har krav på refusjon av skatter og avgifter, og disse er opplyst å være refundert av SAS. Dersom dette ikke stemmer må SAS refundere de refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om full refusjon av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)