

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billett. Kun mottatt skatter og avgifter.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02566

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde tur/retur-flybilletter med SAS fra Oslo til New York. Utreisen var planlagt den 17. april 2020 med SK907 og hjemreisen den 24. april 2020 med SK908.

Flyet ble kansellert pga. Covid-19. Det gikk ikke noen fly. De fikk ingen beskjed om det, men det lå i kortene og sto på nettet pga situasjonen. Klager sendte med en gang krav om refusjon av billettene.

Klager betalte totalt 8882 NOK for billettene. Klager har imidlertid kun fått refundert 1020 NOK. Klager anfører at de er berettiget til full refusjon uavhengig av billetttype og krever at SAS refunderer det resterende beløpet på 7862 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted den 17. april 2020 og 24. april 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 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- slike som er myndighetspålagte - når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfeller hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter - ved passasjerens rettidige reklamasjon - SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) 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 å ikke ettergå om passasjerens har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS henviser forøvrig til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19" som bekrefter ovenstående synspunkt, se punkt 2.2: "The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified on the carriers terms & conditions".

De nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertids. Uten å gå i detalj så vil SAS fremheve det åpenbare at det i tilfeller hvor passasjerens har kansellert sin billett ikke lenger foreligger en avtale eller gyldig billett som passasjerens kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertids av passasjerens kansellering.

SAS ønsker i denne sammenheng å påpeke at klager hele tiden har hevdet at det var SAS som har kansellert flyvningen. Kundebehandleren i Fremtind har også lagt påstanden til grunn for avgjørelsen i forsikringssaken. Dette er feil, og det vises til avsnittet under.

På eget initiativ valgte klager den 5. april 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyene med rutenummer SK907 og SK908 ennå ikke innstilt, ref. vedlagt bilag. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på totalt 1020 NOK. Disse er refundert den 17. august 2020.

Utover dette vil ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyging innstilles eller en flyging er forsinket.

For at refusjonsreglene i EU-forordning 261/2004 skal komme til anvendelse må passasjerens ha en bekreftet reservasjon på den berørte flyvningen, jf. artikkel 3 punkt 2 bokstav a). SAS har fremlagt dokumentasjon på at klager sendte inn avbestillingen den 5. april 2020. Klager har i tillegg fremlagt en kanselleringsbekreftelse med samme dato. Klager har opplyst at hun kunne se at flyvningen var kansellert på SAS sine hjemmesider. SAS har på sin side fremlagt dokumentasjon på at klager sine flyvninger: SK907 den 17. april 2020 og SK908 den 24. april 2020, først ble offisielt kansellert henholdsvis den 8. og 16. april 2020. Nemnda finner det med dette godtgjort at klager kansellerte billettene selv før selve flyvningene var kansellert, og at hun således ikke lenger hadde en bekreftet

reservasjon. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse for klagers tilfelle.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder. Klager sine billetter var ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon av de avbestilte billettene i henhold til billettreglene.

SAS har refundert refunderbare skatter og avgifter på billettene. Nemnda anbefaler klager å igjen ta kontakt med sitt forsikringsselskap for forespørsel om refusjon av selve billettene.

Nemnda kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om full refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)