

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen grunnet kansellering.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02898

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med SK837 fra Oslo til Paris 17. april 2020, men på grunn av pandemien sendte klager krav om refusjon av billettene til SAS. Flyselskapet har avslått søknaden med den begrunnelse om at klager selv kansellerte reisen. Klager fastholder at flyvningen ble kansellert av SAS, men at det sannsynligvis ble informert om i SAS-appen som klager ikke har historikk på. Uansett, Norge var stengt og Frankrike var rødt på det tidspunktet klager søkte om refusjon.

Klager krever at SAS refunderer hele billettkostnaden, ikke bare skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge har fremmet krav mot SS der det kreves full billettrefusjon for en reise som skal ha funnet sted 17. april med SK837 fra Oslo til Paris.

Klager opplyser at det ble sendt inn en søknad om refusjon til SAS, men i henhold til flyselskapets systemer og bookinghistorikk har klager selv kansellert reisen via nettsiden den 1. april 2020. Det vises her til fremlagt dokumentasjon. SAS kansellerte flyvningen offisielt den 8. april 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett bestrider SAS kravet om 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, hvilket er blitt gjort i dette tilfellet.

Dersom klager hadde sendt inn en refusjonssøknad ville dette kunne spores i systemet, og kunden ville også ha mottatt en bekreftelse fra SAS på mottatt søknad.

SAS kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme krav om full refusjon 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 passasjeren har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

Når passasjerer fremsetter krav om refusjon, medfører dette at de samtidig kansellere reisen. I dette tilfellet har SAS dokumentert at klager kansellerte sin reise den 1. april 2020. SAS kansellerte flyvningen den 8. april 2020. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise 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 billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjeren har god grunn til å avlyse reisen.

Klagers billetter med SAS var ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene.

Klager har imidlertid krav på utbetaling av refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer skatter og avgifter til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer skatter og avgifter. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)