

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som ble avbestilt av klager før flyvningene ble kansellert av flyselskapet. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-01392

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt to voksne og tre barn, hadde billetter for en reise fra Oslo via København til New York den 3. april 2020. Returreisen skulle være direkte fra New York til Oslo den 7. april. Da covid-19 pandemien brøt ut og New York kom på listen over steder det var frarådet å reise til, kansellerte klager reisen den 13. mars. Den 26. mars mottok han bekreftelse på at kanselleringen var mottatt. I e-post av 31. mars fra SAS skriver SAS at fordi dette var en ekstraordinær situasjon kan de ikke utbetale erstatning, men at han kan søke om refusjon. Det ble vist til en link for dette og at refusjon ville mottas innen 7-10 virkedager.

Klager søkte om refusjon av billettene på NOK 83807, men da refusjonen kom var det trukket 400 euro i refusjonsgebyr per billett. Klager krever full refusjon av SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for en reise som skulle funnet sted i april 2020. Klager hadde kjøpt billetter i J-klasse. Denne klassen innehar visse restriksjoner, deriblant et gebyr for å få refundert billettprisen. Det vises til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet. SAS viser også til utskrift av bookingprosessen der det fremkommer klart at det tilkommer et gebyr ved kansellering av billetter kjøpt i J-klasse.

SAS henviser for øvrig 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 in the carrier's terms & conditions."

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

På eget initiativ valgte klager den 13. mars å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK901 ennå ikke innstilt. Denne ble innstilt den 25. mars 2020 kl. 13.08. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Refusjon av billettene må derfor skje etter de vilkår og regler som gjelder for denne billetttype, og et gebyr pålydende 400 euro per passasjer kommer til fratrekk. Klager har fått refundert kr. 14914 ganger 2 for de to voksne, og kr. 11223 ganger 2 for barna hvilket tilsvarer billettprisene fratrullet gebyret på 400 euro.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin den 13. mars 2020. Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Det er også understreket i punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av Covid-19 situasjonen at der det er den reisende som avlyser er forholdet ikke regulert i forordningen, og at det er flyselskapets alminnelige billett vilkår som gjelder.

I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og de har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen, selv om SAS senere også kansellerte reisen.

Refusjon av billettprisen skal dermed skje i henhold til selskapets vilkår for den aktuelle billetttypen.

I den videre vurderingen har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Norman, mener at SAS har dokumentert at det gjelder et avbestillingsgebyr på 400 euro per billett for den billetttypen klager hadde kjøpt for seg og sin familie, altså to billetter for voksne à kr. 18976 per billett og tre billetter for barn à kr. 15285 per billett. Flertallet mener derfor at SAS må refundere totalt fem billetter fratrullet 400 euro per billett til klager dersom dette ikke er gjort.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten Faye-Lund, er enig i at kommisjonens veileder punkt 2.2 om Covid-19 ikke regulerer situasjonen der den reisende avlyser reisen. Det er derfor de alminnelige billettvillekår og avtalelovens regler som gjelder. Denne situasjonen er så spesiell at det er urimelig om klager ikke får refundert alle utgiftene til flybilletter. Covid-19 er utvilsomt en ekstraordinær omstendighet, også for de reisende. Det fremstår som urimelig at klager skal lide fordi han fulgte regjeringen sitt råd om ikke å reise, og særlig fordi reisen ble kansellert i ettertid. Flyselskapet får jo en tilfeldig økonomisk fordel i forhold til de tilfellene der selskapet selv kansellerer.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS refunderer totalt fem billetter fratrullet 400 euro per billett til klager dersom dette ikke er gjort.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer totalt fem billetter fratrullet 400 euro per billett til klager dersom dette ikke er gjort.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)