

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettprisen.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-01833

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4473 fra Kirkenes til Oslo 11. mai 2020, men fikk beskjed om at flyvningen ble kansellert over to uker før avreise. Klager ble tilbudt ombooking, men valgte full refusjon av billetten. Klager har sendt tre henvendelser med krav om refusjon til SAS uten at de har kommentert disse.

Klager krever at SAS refunderer hele billettkostnaden pålydende 160,39 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybilletten for strekningen med SK4473 fra Kirkenes til Oslo 11. mai 2020. Bookingen ble kansellert av klager via SAS sin hjemmeside 30. mars 2020, før flyvningen faktisk ble kansellert av flyselskapet. SAS viser her til vedlagt oversikt av booking historikk samt informasjon for når flyvningen faktisk ble kansellert.

SAS viser til selskapets befordring for bestilling og billettvilkår art. 4.1.3 og 4.1.4 (a) som klager måtte akseptere ved kjøp av billetten, og kan følgelig ikke etterkomme klagers krav om refusjon av de ikke-refunderbare billettene. Derimot er SAS etter samme artikkel forpliktet til å refundere skatt og avgift og har refundert 20,44 euro til klager.

SAS understreker at selskapet ikke på noe tidspunkt har kommunisert til klager at billetten ville bli refundert i sin helhet. Dokumentasjon fremlagt av klager viser også at det ble sendt en automatisk e-post som respons til klagers henvendelse om refusjon den 13. april 2020, 16 dager før flyvningen faktisk ble kansellert av SAS.

Basert på overnevnte grunnlag vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer 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 30. mars 2020. SAS kansellerte flyvningen den 29. april. 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 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 billettvilkår 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.

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

Klager har derfor ikke krav på full refusjon av billetten til aktuelle flyvningen. Klager har imidlertid krav på refusjon av skatter og avgifter, som SAS allerede har refundert til klager.

Klager hevder at han så sin flyvning på en liste over kansellerte avganger på SAS' hjemmeside. Klager har imidlertid ikke sannsynliggjort dette.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)