

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som ble avbestilt av klager før flyvningene ble kansellert av flyselskapet. Korona.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-01279

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 3. februar 2020 kjøpte klager en billett hos SAS for en reise den 29. mars fra Trondheim til Oslo med SK359. Etter utbruddet av covid-19 pandemien kansellerte klager sin billett den 10. mars. Etter at klager avbestilte billetten ble flyvningen kansellert av SAS. Han fremsatte krav om refusjon av billettprisen til SAS, subsidiært refusjon av skatter og avgifter siden han regnet med at han kunne få selve billettprisen refundert gjennom sitt forsikringsselskap.

Beløpene på billetten er spesifisert som følger:

Fare NOK 765.00

Taxes, Fees, Other Charges NOK 189.00

Domestic/International Fees NOK 170.00 NOK

VAT 12% 135.00 NOK

Ticket Amount: NOK 1259.00 NOK

SAS har avvist kravet om refusjon av billettprisen, men refundert klager skatter og avgifter på til sammen NOK 324. Klager mener han i tillegg har krav på refusjon av frivillig CO2 avgift som han betalte fordi flyvningen ikke fant sted, samt setereservasjon på NOK 79. Dette utgjør totalt NOK 503 i skatter og avgifter.

Klager mener det er urimelig at SAS skal ha inntekter på en flyvning de ikke flyr og finner ikke at det er så åpenbart at en billett som passasjeren har kansellert selv ikke kan refunderes selv om flyvningen blir kansellert av flyselskapet i ettertid, slik SAS har anført i sitt tilsvarende svar til nemnda.

Klager har en viss forståelse for at en frivillig avgift CO2 avgift kan ha blitt brukt på andre fly og kan akseptere at dette ikke blir tilbakebetalt. Han har imidlertid nå også fått avslag

fra sitt forsikringsselskap og ber derfor Transportklagenemnda ta stilling til hva han har krav på i refusjon av billetten.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Når det kommer til refusjon av billetter er det forskjellige regler avhengig av hvilken type billett som er kjøpt og om passasjerens selv har kansellert reisen. Hovedsaklig er billetttypene kategorisert som enten refunderbare eller ikke-refunderbare billetter. Klager har i dette tilfellet kjøpt en ikke-refunderbar billett, og kansellert reisen på eget initiativ før SAS kansellerte reisen, og selskapets generelle vilkår for befordring artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a) kommer dermed til anvendelse. Disse vilkårene har klager akseptert ved kjøp av billetten.

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 passasjerens selv 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 ettertid av passasjerens kansellering.

Klager har listet opp beløpene som er spesifisert i billetten. "Fare" er det reisen i seg selv koster, før skatter og avgifter eller andre tillegg. "Taxes, Fees, Other Charges" er skatter og avgifter til staten, herunder passasjeravgiften, og "VAT 12%" er merverdiavgiften. I klagers billett er "Fare" ikke-refunderbar, mens de øvrige skatter og avgifter er refunderbare. "Domestic/International Fees" er i likhet med "Fare" ikke-refunderbare på en ikke-refunderbar billett. Denne avgiften var tidligere kjent som YQ-tax. Opprinnelig var dette et gebyr for å dekke opp for fluktuerende drivstoffpriser, men er nå en ren administrativ avgift. SAS anfører at dette ikke kan sidestilles eller forveksles med andre "flyavgifter" eller skatter som gir grunnlag for refusjon da denne ikke lenger er spesifisert som en "tax", men som en "fee". Dette gebyret er imidlertid refunderbart på billetttyper som i utgangspunktet er fullt ut refunderbare.

Klager nevner også at han vil ha refundert frivillig CO2 avgift, samt avgift for setereservasjon. Dette er valgfrie tjenester som etter vilkårene ikke er refunderbare på en ikke-refunderbar billett, og klager har således ikke rett til å få disse refundert.

SAS refunderer kr. 324 i henhold til de regler og vilkår som gjelder for billetten.

### **Nemnda bemerker**

Dersom flyselskapet kansellerer en flyvning, vil passasjerens ha krav på refusjon av hele billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 a)

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin den 10. mars 2020 og at SAS bekreftet at bestillingen var kansellert samme dag. 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 nr. 2 a). Klager har derfor

ingen krav etter EU-forordningen selv om SAS senere kansellerte reisen. En eventuell refusjon av billettprisen vil avhenge av reglene og vilkårene for den type billett klager hadde kjøpt.

SAS har forklart at den aktuelle billetten ikke er refunderbar, og at det kun gis refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Disse utgjør NOK 324. Dette er klager innforstått med, men mener han i tillegg bør få refundert det han betalte for forhåndsreservert sete og frivillig CO2 avgift.

Setereservasjon blir ikke refundert dersom man kansellerer reisen, jf. SAS generelle vilkår for befordring pkt.6.4. Kjøp av biodrivstoff er frivillig og på SAS' nettsider er det gitt følgende informasjon:«Mengden biodrivstoff den reisende kjøper vil ikke nødvendigvis bli brukt på den faktiske flyreisen som den reisende har kjøpt en billett til, men den vil bli brukt til å erstatte fossilt brensel med tilsvarende mengde i SAS' virksomhet så snart som mulig og senest innen tolv måneder». Nemnda kan ikke se at det fremgår av SAS' befordringsvilkår at kjøp av biodrivstoff ikke er refunderbart. Dette er imidlertid et frivillig bidrag og ikke en avgift som er knyttet spesielt opp til den billetten man kjøper. Klager har uttrykt at han er innforstått med dette og nemnda kan heller ikke se at en refusjon av et slikt bidrag kan kreves refundert.

Nemnda mener videre det er klart at avtalen passasjerer har inngått ikke er urimelig slik klager hevder.

Nemnda mener etter dette at klager har rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter med NOK 324 og anbefaler at dette utbetales til klager dersom dette ikke er gjort.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS gir klager refusjon av refunderbare skatter og avgifter med NOK 324 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)