

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter og kostnad for ekstra bagasje. Klager avbestilte reisen samme dag som flyselskapet kansellerte flyvningen.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-02321

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med SK2302 fra Kristiansund til Oslo og deretter med SK4675 fra Oslo til Alicante den 14. mars 2020. De skulle videre reise hjem til Kristiansund fra Alicante, via Oslo, med SK4676 og SK2305 den 19. mars 2020. Én dag før avreise, den 13. mars 2020, avbestilte klager reisen. Samme dag fikk hun beskjed på SMS fra SAS om at flyvningene fra Kristiansund til Alicante var kansellert.

Klager har oppgitt at hun har mottatt 5556 kroner av forsikringsselskapet sitt, og SAS har refundert 381 kroner i skatter og avgifter.

Klager krever full refusjon av flybillettene på 7100 kroner og kostnaden for ekstra bagasje pålydende 590 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av resterende beløp for billetter for en reise som skulle ha funnet sted den 14. mars 2020 fra Kristiansund til Alicante med SK2302 og SK4675. Klager kansellerte reisen på SAS' nettsider om morgenen den 13. mars, og på dette tidspunktet var ikke noen av flyvningene i bestillingen innstilt. Det vises til fremlagt dokumentasjon som bekrefter dette.

Klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, og klager har derfor ikke rett på full refusjon i henhold til SAS' generelle befordringsvilkår og billettregler, nærmere bestemt artikkel 4.1.3 og 4.1.1 (a), som klager godtok ved billettkjøpet.

I henhold til de nevnte artiklene plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter, som er myndighetspålagte, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar.

Beløpet på 2 x 1000 kroner («domestic fee») er en drivstoffavgift som ikke er refunderbar på ikke-refunderbare billetter. Gebyr for ekstra bagasje er ikke-refunderbare utlegg ved frivillig kansellering av en «ikke-kansellert flyvning», og det henvises til forsikringsselskapet for dekning av disse.

SAS viser for øvrig til EU-kommisjonens tolkningsveiledning «Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» 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 reglene gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. I tilfeller hvor passasjeren har kansellert sin billett, foreligger det ikke en avtale eller gyldig billett som passasjeren kan påberope seg mot SAS, selv ikke om SAS kansellerer en flyvning etter at passasjeren har kansellert.

SAS har refundert det som flyselskapet er pliktig til å refundere i dette tilfellet og kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning av resterende beløp.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin om morgenen 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. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen selv om SAS senere samme dag kansellerte reisen.

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. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og hun har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen. Dette gjelder selv om klager i praksis var nødt til å kansellere billettene grunnet innreiserestriksjoner.

Forholdet må vurderes i lys av alminnelig avtalerett og SAS' billettvillekår.

SAS har forklart at de aktuelle billettene ikke er refunderbare, og at det kun gis refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda er av den forståelse at disse allerede er refundert til klager.

I spørsmålet om avtalen skal settes til side som urimelig etter avtaleloven § 36 har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Norman, mener at det ikke er urimelig at klager ikke får refundert flybillettene. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. I dette tilfellet er hensynet til forutberegnelighet for flyselskapene også viktig, og dersom avtalen settes til side som urimelig vil det medføre at flyselskapene pålegges å refundere tilfeller som ikke er dekket av forordningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentant 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 Widerøes alminnelige billettvilkår, og avtalelovens regler som gjelder. Denne saken er så spesiell at det er urimelig om klager ikke får refundert utgiftene til flybilletter. Covid-19 er utvilsomt en ekstraordinær omstendighet, også for de reisende. Det fremstår som urimelig at klager skal lide fordi hun fulgte UD 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.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis refusjon utover de refunderbare skattene og avgiftene.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)