

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet covid-19 pandemien.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02576

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge hadde reise fra Stavanger med SK4004 via Oslo med SK955 til Miami den 20. mars 2020 og retur den 31. mars 2020. Den 12. mars 2020 stengte USA sin grense for all innreise fra Europa og samtidig kansellerte US immigration klagers ESTA. Reisen kunne derfor ikke foretas selv om SAS enda ikke hadde kansellert avgangene. Klager valgte den 12. mars å avbestille reisen, da det ikke var mulig å gjennomføre den. Om SAS hadde flydd denne dagen så hadde ingen fått være med da ESTA ble kansellert.

Billettene kostet 13 440,- pr person og det har blitt refundert 9 286,- pr person. Klager krever å få resterende utbetalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører at klager har kjøpt en flybillett med restriksjoner og bestrider kravet med henvisning til de generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3. og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

De henvises til de nevnte artikler så plikter SAS å tilbakebetale det som er refunderbart på billetten, når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. Klager har kjøpt en billettype med avbestillingsgebyr på 350 EUR og har fått refundert NOK 9286 x 2 den 23. mai 2020. Klager valgte på eget initiativ å avbestille sin reise den 12. mars 2020. På dette tidspunktet var flyene ennå ikke innstilt. Klager er dermed berettiget til refusjon i henhold til regler og vilkår på billetten. SAS viser til fremlagt dokumentasjon som viser at flyvningene ikke var kansellert når klager selv kansellerte.

SAS anfører videre at de nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. SAS mener det er åpenbart at i de 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.

SAS bemerker at klager selv har kansellert på nettet og SAS har aldri hverken på nettsiden eller andre steder kommunisert at flybilletter vil bli refunder fullt ut uavhengig av billettrestriksjonene på billettene, før flyet faktisk ble innstilt. Klager kunne ringt SAS kundeservice og fått den nødvendige informasjon om hva det innebærer å kansellere en booking med «ikke-kansellerte» flyvninger. Da klager har avbestilt reise som ikke hadde innstilte SAS flyvninger, bortfaller retten til full refusjon og billetten refunderes i henhold til regler og vilkår ut fra billetttype.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker

Det er ikke bestridt at klager kansellerte reisen før SAS kansellerte flyvningene. Nemnda legger derfor dette til grunn. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lot seg gjennomføre på grunn av covid-19 og innreiseforbud. 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 delvis refunderbar billett, som klager hadde, gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen, og uavhengig av om flyselskapet kort tid kansellerte den samme reisen.

Klagers billetter var delvis refunderbare. Billettvilkårene gir derfor ikke grunnlag for ytterligere refusjon i dette tilfellet.

Nemnda har i de videre delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Norman, mener at avtalen ikke er urimelig etter avtaleloven § 36. Det vises til at terskelen for å sette til side en avtale som urimelig ikke er nådd.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten Faye-Lund, mener at klager med følge må gis full refusjon av billettens pris. Det vises til at klagers avlysingen ble gjort fordi USA den 13. mars 2020 innførte reiseforbud for alle europeiske borgere slik at det på avlysingstidspunktet var klart for alle at flyvningen uansett måtte kanselleres. Etter mindretallets mening vil det i en slik situasjon være urimelig å legge avgjørende vekt på at klager avlyste flyvningen før SAS valgte å kansellere dagen etter.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke 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)