

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav på renter på forfalt krav ved bruk av kredittkort til kjøp av billetter.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00160

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt to personer, hadde billetter med SAS og Widerøe fra Stavanger via Trondheim til Rørvik den 27.mars 2020. Returreisen skulle være 29. mars. 2020. Billettene kostet totalt kr. 9420 og var bestilt på SAS' nettsider den 5. februar 2020. Den 23. mars fikk de beskjed om at reisen ikke kunne gjennomføres som følge av kansellerte flyvninger på grunn av utbruddet av covid-19 pandemien. Klager registrerte deretter et krav om refusjon av billettprisen på SAS' nettsider.

Tiden gikk uten at klager mottok noen refusjon. Den 19. desember sendte han en klage til SAS og fremsatte krav om at billettprisen på kr.9420 skulle refunderes innen 30 dager, samt at påløpte rentekostnader på kredittkortet som ble brukt til å betale reisen med også skulle refunderes. Klager hadde fått medhold fra sin bank om rentefritak på utestående beløp inntil refusjon forelå. Ved forfall den 19. oktober 2020 ga banken imidlertid beskjed om at det fremover ville komme renter på utestående beløp. Klager tok da kontakt med SAS på telefon og informerte om dette, hvorpå han fikk beskjed om at refusjonskravet skulle bli sendt inn til regnskapsavdelingen i SAS slik at han kunne forvente beløpet innen neste forfall den 19. november 2020. Da klager sjekket kontoen etter 19. november var ingen refusjon innkommet, men derimot renter. Klager betalte inn utestående fra egen lomme slik at det ikke skulle tilkomme flere renter. Klager forventer at SAS dekker rentekostnadene som følge av mangelfull kundeservice.

Etter at saken ble bragt inn for Transportklagenemnda, mottok klager den 26. februar 2021 refusjon av billettprisen. Klager fastholder sitt krav om refusjon av rentene på kr. 603,50 som er påløpt ved bruk av kredittkortet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav om tilbakebetaling av billetter for en reise som skulle funnet sted den 27. mars 2020. Billettene er nå refundert i sin helhet tilbake til det kortet som ble benyttet ved bestilling.

SAS antar at nemnda på eget initiativ vil ta opp spørsmålet om standarderstatning og viser i denne sammenheng til fremlagt dokumentasjon der det fremgår at flyvningene er kansellert på grunn av covid-19. Det anføres at fly som er kansellert på grunn av covid-19 ikke utløser erstatningsplikt da dette må være en ekstraordinær omstendighet etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Nemnda legger til grunn at klagers reise ble kansellert som følge av covid-19, slik det er opplyst og dokumentert av SAS. Nemnda anser dette som en ekstraordinær situasjon som medfører at det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Klager har i dette tilfellet mottatt refusjon av flybilletten fra SAS.

Klager krever at SAS dekker rentekostnadene på 603,50 kroner som er påløpt i forbindelse med bruk av kredittkort.

Klager betalte billettene med kredittkort på kjøpstidspunktet den 5. februar 2020. Påløpte renter ved bruk av kredittkort som betalingsmiddel for billettene er klager selv ansvarlig for. Dette gjelder uavhengig av om flyselskapet i mellomtiden har kansellert reisen og man har krav på refusjon av beløpet. Bruk av kredittkort som betalingsmiddel reguleres av avtalen mellom banken og kortholder, samt Finansavtaleloven.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om refusjon av påløpte kredittkortrenter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)