

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00454

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Stockholm 24. mai 2020 da flyvningen ble kansellert. Klager krever refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge har fremsatt krav om refusjon av billetter for reise med SK1482 den 24. mai 2020. Klager kansellerte reisen med SK1482 via SAS' hjemmeside den 1. mai, og følgelig før flyvningen ble kansellert av SAS. Det vises her til vedlagt booking historikk samt informasjon for når flyvningen ble kansellert av selskapet.

Klager hadde ikke-refunderbare billetter og SAS kan derfor ikke imøtekomme krav om full refusjon av billettene. Derimot har klager krav på skatter og avgifter, og har fått refundert totalt BGP 31,80.

### Nemnda bemerker

Det fremgår av sakens opplysninger og dokumentasjon at klager avbestilte reisen sin den 1. mai 2020. På dette tidspunktet var ikke flyvningene i denne reservasjonen kansellert fra flyselskapets side. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at SAS kansellerte reisen den 14. mai 2020. For at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse må ha en bekreftet og gyldig reservasjon på flyvningen jf. forordningens artikkel 3 punkt 2 bokstav a). I og med at reisen ble avbestilt av klager før flyvningene ble kansellert av SAS, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningene på kansellerings tidspunktet, og forordningen kommer ikke til anvendelse

Nemnda har forståelse for at klager finner det urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lot seg gjennomføre pga. 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 billettvillekår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Passasjer har rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter i dette tilfellet, noe SAS allerede har utbetalt til klager.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)