

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering.

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-02162

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK837 fra Oslo til Paris den 16. april 2020. Planlagt returreise var den 19. april 2020. Klager anførte opprinnelig at SAS avlyste reisen grunnet corona-krisen. Klager har i etterkant forklart at han selv avlyste reisen den 15. mars 2020. Klager har vist til at rådene fra regjeringen var så klare at klager ikke under noen omstendighet ville reise utenlands. Klager har videre vist til at han fikk en e-post med tilbud om å ombooke innen den 28. februar 2021, eller få en voucher som måtte brukes innen den 30. november 2020. Klager har forklart at ikke noe av dette var aktuelt for han. Klager har informert om at han kun har mottatt skatter og avgifter pålydende NOK 504.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 3 080, med fradrag for allerede utbetalte skatter/avgifter pålydende NOK 504.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager har fremmet et krav mot SAS om tilbakebetaling av billetter for reise som skulle ha funnet sted den 16. april 2020.

SAS har vist til at klager har kjøpt en ikke-refunderbar billett, og at de derfor bestrider kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.13 og 4.1.4 (a). SAS påpeker at klager aksepterte vilkårene ved billettkjøpet.

Med henvisning til nevnte artikler, har SAS vist til at de plikter å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter – slike som er myndighetspålagte – når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfellet hvor passasjerer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon gir SAS passasjerer en særlig rett – hvoretter – ved passasjerens rettidige reklamasjon – SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår har SAS i perioden fra 14. mars gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, og ved ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS har videre henvist til EU-kommisjonens veileder «Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» som bekrefter ovenstående synspunkt. SAS har vist til punkt 2.2. i nevnte dokument hvor det fremgår at «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».

SAS har vist til at de nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. SAS anfører at i tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett, vil det ikke lenger foreligge 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.

På eget initiativ valgte klager den 26. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK387 ennå ikke innstilt. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på kr 504. Disse er refundert til klager den 15. juli 2020. Utover dette vil ikke SAS imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

SAS sin flyvning SK837 fra Oslo til Paris ble kansellert. Klager krever refusjon av billetten.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

I dette tilfellet har SAS dokumentert at klager kansellerte sin reise den 26. mars 2020. Klager har selv vist til at han kansellerte reisen den 15. mars 2020. Flyvningen SK837 ble kansellert av SAS den 06. april 2020. På tidspunktet for SAS kansellerte reisen, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse. Dette underbygges også av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av covid-19, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ.

Spørsmålet videre blir om klager har rett til refusjon på annet grunnlag.

Klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett. Det fremgår av SAS generelle befordringsvilkår artikkel 4.1.3 at for ikke-refunderbare billetter, vil kun tilleggsavgifter

som pålegges av andre enn fraktfører være refunderbare. SAS har refundert skatter og avgifter.

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 forbrukerrepresentanten 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 han 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.

Klager oppfordres til å kontakte sin reiseforsikring for en vurdering av om refusjon av billettutgiftene er dekket av denne.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissensen 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)