

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av avbestilte billetter som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03534

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise t/r Oslo - San Francisco for reise 13. - 21. mars 2020 med SAS, pris kroner 4 460. På avreisedagen den 13. mars frarådet UD reiser til USA som ikke var strengt tatt nødvendige. Klager valgte derfor å ikke reise.

SAS hevder de har refundert kroner 739, men klager kan ikke se å ha mottatt dette beløpet. Klager har brukt utallige timer på å komme i kontakt med SAS uten å lykkes.

Klager krever full refusjon av billetten, kroner 4 460.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 13. mars 2020 kansellerte klager reisen sin på eget initiativ. På dette tidspunktet var ikke noen av flyvningene på reisen hans innstilte. SK1455 (Oslo - København) og SK935 (København - San Francisco) opererte som normalt den 13. mars. SAS viser til fremlagt kopi av klagers PNR-historie som bekrefter dette. Klager er dermed kun berettiget til refusjon i henhold til billettens regler, som er refunderbare skatter og avgifter. Dette i henhold til SAS' generelle befordringsvilkår og billettregler som klager aksepterte ved billett kjøp. Den 6. november 2020 refunderte SAS refunderbare skatter og avgifter med kroner 739.

SAS viser videre til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passengers rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19", som også bekrefter ovennevnte.

Basert på ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager selv valgte å kansellere reisen sin den 13. mars 2020 grunnet UD's reiseråd. Klagers flyvning til USA gikk som normalt. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at det føles urettferdig for klager å ikke motta refusjon for en reise som ikke lot seg gjennomføre på grunn av 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.

Klagers billetter i dette tilfellet var ikke refunderbare. Billettvillekårene gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Klager har krav på refusjon av skatter og avgifter. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler refunderbare skatter og avgifter til klager, men at klager for øvrig 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)