

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Uenighet vedrørende kanselleringsstidspunkt.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2021-00206

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) hadde flybilletter med SAS fra Harstad til Oslo (SK4079) og Oslo til Dublin (SK4603) den 17. april 2020.

I midten av mars 2020 suspenderte SAS alle flyvninger til og fra Dublin grunnet covid-19. Klager mottok aldri noen e-post om dette, men hun mottok meldinger i SAS-appen. Klager viser også til artikkel fra "Hospitality Ireland" fra 19. mars 2020 hvor alle flyselskapene som har suspendert sine flyvninger er listet opp, inkludert SAS. Klager viser også til internettsiden "flyingireland.com" hvor det er annonsert at SAS vil begynne å fly Oslo-Dublin igjen den 15. juli.

SAS opererte ingen flyvninger mellom Oslo og Dublin mellom midten av mars 2020 og frem til midten av juli 2020.

Den 24. mars 2020 fikk klager en melding via SAS-appen hvor det sto at flyvningen var kansellert. Klager valgte alternativet refusjon. Klager mottok da en bekreftelse fra SAS. De mottok imidlertid ingen refusjon innen de syv dagene. Klager fikk heller ikke noe beskjed om at de kun ville få igjen deler av skatter og avgifter.

Den 7. juli 2020 fikk klager en e-post fra SAS om at de ikke hadde glemt refusjonsforespørselen.

Den 16. november 2020 fikk klager tilbakemelding fra SAS i Dublin om at de ville få refundert skatter og avgifter på billettene (totalt 87,48 euro). Klager antok at resten av beløpet ville bli refundert fra SAS i Norge.

Ettersom klager og reisefølget ikke hørte noe mer fra SAS og heller ikke kunne finne status på SAS sine hjemmesider, ringte de SAS den 20. januar 2021. Kundebehandleren

i SAS kunne fortelle at forespørslene var flyttet til et annet system. Klager fikk i tillegg en bekreftelse på at bookingen fortsatt lø i kø for refusjon. Klager ringte tilbake samme dag for å høre når refusjon ville bli mottatt. Klager fikk da beskjed om at saken var lukket, da klager ikke var berettiget full refusjon.

Første avslag fra SAS var begrunnet i at klager selv hadde kansellert bookingen og derav ikke hadde rett på refusjon.

Andre avslag fra SAS var begrunnet i at det kun var flyvningen fra Oslo til Dublin som var kansellert, og at de kunne ha benyttet første flyvningen fra Harstad til Oslo.

Klager med reisefølge er erfarne reisende, og de ville ikke ha funnet på å kansellere flyvningene og derav miste retten til refusjon. Det var krystallklart at flyvningene ikke ville gå, og at de derav ville ha rett på full refusjon så snart flyvningene var kansellert fra flyselskapet sin side. Klager viser igjen til at de mottok en melding via SAS-appen den 24. mars 2020 om at flyvningen var kansellert.

Klager krever full refusjon av billettene (gjenstående beløp 659,32 euro).

Når det gjelder SAS sitt tilbud om å refundere tilbake voucher på den separate bookingen, så vil klager kun takke ja til dette dersom de også får full refusjon av bookingen denne klagesaken gjelder. Alternativt kan de beholde voucheren på den separate bookingen, og samtidig få en voucher for det resterende beløpet på bookingen denne klagesaken gjelder.

Klager finner det byrdefullt at de som kunder må bære bevisbyrden her, da de hele tiden kun fulgte SAS sin veiledning.

Det vises for øvrig til opplastet forklaring og dokumentasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bookingreferansen som er aktuell i denne klagen ble kansellert av passasjerer via SAS sine hjemmesider den 24. mars 2020, før flyvningen ble kansellert fra SAS sin side. Det vises til fremlagt bookinghistorie.

Ettersom klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, må SAS avslå klagers krav i henhold til SAS sine befordringsvilkår artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (A). Klager aksepterte disse ved kjøp av billettene.

I henhold til artiklene ovenfor er SAS forpliktet til å refundere refunderbare skatter og avgifter. SAS har refundert 21,97 EUR per passasjer.

SAS viser også til EU-kommisjonens veileder (Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in context of the developing situation with

Covid-19" som bekrefter SAS sin stilling. Det vises særlig til artikkel 2.2, hvor det fremgår at EU-forordningen ikke regulerer tilfeller hvor passasjerer ikke kan reise eller ønsker å avbestille en billett på eget initiativ. Videre står det at refusjonsspørsmålet i slike saker avhenger av type billett (refunderbar, ombookbar) som spesifisert i flyselskapets regler og vilkår.

SAS mener dette må gjelde selv om SAS eventuelt kansellerer en flyvning i ettertid. Når klager har kansellert billetten foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS.

Klager henviser også til en annen booking. Til orientering hadde klager to separate bookinger, en for utreisen og en for returreisen. Utreisen er allerede fullt ut refundert. Årsaken til at det ble gitt full refusjon i denne er at det oppstod en kansellering på denne bookingen den 20. mars 2020. Klager var derfor berettiget full refusjon, som etter avtale med klager ble gjort i form av voucher. Det vises til fremlagt bookinghistorie.

Da klager kansellerte bookingen ble det sendt ut en e-postbekreftelse, samt oppdateringer. Ingen av e-postene informerte om at klager ville få full refusjon av bookingen. SAS forstår at en passasjer kan anta at en utreise ikke kan benyttes når en returreise blir kansellert, men når en booking med ikke-kansellerte flyvninger blir kansellert av passasjerer vil det påvirke passasjerens rettigheter. I slike tilfeller må krav om full refusjon rettes til forsikringsselskap.

Klager rettet et krav til SAS sin kundeservice, og i denne står det ingenting om at klager skal ha fått informasjon om kansellering via appen. Klagers argumentasjon var som følgende: "SAS cancelled the Dublin to Oslo part of the flight; therefore, I could not go on the Oslo to Harstad Narvik flight, therefore I could not return from Harstad Narvik to Dublin on the 17th April 2020 as per the ticket".

Selv om SAS kan forstå tankegangen til klager betyr det ikke at klager automatisk få de samme rettighetene som ved kansellering av en booking med kansellerte flyvninger. Klager har ikke fremmet noe dokumentasjon på at SAS har informert om at flyvningene var kansellert (før klager avbestilte), og heller ikke at klager ville få full refusjon.

SAS finner ikke at noen av artiklene klager viser til er relevante. Ingen av artiklene viser at klagers flyvning til Dublin den 17. april var kansellert før klager kansellerte bookingen. Artiklene viser til redusert produksjon/ansatte og gjenåpning. Artikkelen fra Hospitality Ireland ser ut til å være datert 19. mai 2020.

Basert på informasjonen SAS har om den separate bookingen og kanselleringen av denne kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Når det gjelder den separate bookingen hvor klager valgte voucher, kan SAS som et unntak refundere denne til cash dersom klager ønsker dette (med fratrekk for tilleggskompensasjonen).

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om full refusjon av booking med SAS fra Harstad-Oslo-Dublin den 17. april 2020. Klager hadde også separat booking knyttet til samme reise som ikke er en del av klagen, og hvor klager har fått refundert billetten fordi flygningen ble innstilt

Bookingen fra Harstad til Dublin via Oslo den 17. april 2020 var i en separat bestilling med eget bookingnummer. Bookingen må med dette betraktes som separat reise i EU-forordning 261/2004 sin forstand. Innstilling av flyvninger med separat booking utløser ikke noen automatisk rett til refusjon av en annen reise. Saken hadde stilt seg annerledes dersom klager hadde sammenhengende tur/retur-billetter for reisen.

Det fremgår av sakens dokumentasjon at klager avbestilte bookingen den 24. mars 2020. Flyvningene ble senere kansellert (8. april 2020). Slik nemnda ser det har det ikke betydning at flyvningene ble kansellert i etterkant, da en må ha en bekreftet og gyldig reservasjon på flyvningen for at forordningens regler skal komme til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 punkt 2 bokstav a). Bookingen ble i henhold til dokumentasjonen avbestilt av klager før flyvningene ble kansellert av flyselskapet.

Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder av EU passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med Covid-19 situasjonen at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer tilfeller hvor klager ikke kan/ønsker å benytte billetten. Det påpekes at retten til refusjon i disse tilfeller må avgjøres etter type billett/flyselskapets avbestillingsvilkår. Klagers billetter var ikke-refunderbare.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager gis medhold basert EU-forordning 261/2004 eller billettreglene.

Klager har anført at hun fikk beskjed om at flyvningen(ene) var kansellert via SAS-appen, og at det var basert på dette hun avbestilte bookingen. Spørsmålet for nemnda er med dette om klager bør anbefales refusjon basert på dette grunnlaget. SAS har imøtegått dette argumentet og fremlagt dokumentasjon for når flyvningene formelt sett ble kansellert. Klager har ikke kunnet fremlegge dokumentasjon på beskjed fra SAS-appen. Nemnda finner med dette ikke tilstrekkelig bevismessig grunnlag for å stadfeste at SAS har villedet klager til å foreta avbestillingen.

Basert på ovenstående kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)