

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03408

Tjenesteytere

Mytrip

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde kjøpt billetter fra Barcelona til Bergen hos Mytrip med SAS for reise 30. juni 2020. Klager avbestilte billettene i juni, da myndighetene varslet om å unngå reiser til Spania, og han ba om å få kreditert innbetalt beløp.

Klager får beskjed fra Mytrip om at reisen har blitt konvertert til åpen voucher. Dette har han hverken mottatt eller akseptert.

Krav om full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført at klager får en tilbakebetaling til nemnda. Til klager har de tilbudt voucher for hjemreisen.

SAS anfører at klager kjøpte sine billetter via Mytrip og avbestilte reisen den 4. juni 2020. Mytrip har informert klager om at SAS flyvningen ikke var innstilt på det tidspunktet bookingen ble kansellert og de har dermed ikke krav på refusjon av billettene.

Det vises til at klager kjøpte en ikke-refunderbar billett, og SAS bestrider kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Det vises også til at reisebyrået har tilbudt klager en voucher slik at de kan reise ved en senere anledning og slipper å miste hele billettverdien på returen, men klager har ikke akseptert denne. Dersom klager ønsker refusjon av sine billetter vil det bli skatter og avgifter som refunderes til byrået/kunden og ikke hele billettverdien.

SAS vil fremheve at det i tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett ikke lenger foreligger en avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det er enighet om klager kansellerte reisen fra Barcelona til Bergen før SAS kansellerte flyvningen. Nemnda legger derfor dette til grunn. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at det oppleves urettferdig å ikke motta refusjon for en reise 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 billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerer har god grunn til å avlyse reisen, og uansett om flyselskapet senere kansellerte reisen

Klagers billetter med SAS var ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene.

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)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)