

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettene.

Dato

17.06.2022

Saksnummer

2022-00164

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med SAS fra Oslo til Zurich 3. juni 2020. Flyvningen ble kansellert mai 2020 grunnet nedstegning som følge av Covid-19.

Klager med reisefølge mottok ikke full refusjon av billettene, men fikk utstedt en Travel Voucher med gyldighet på 1 år. Det ble ikke opplyst av SAS hvilke rettigheter klager hadde ved kansellering fra flyselskapets side.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda.

Til klager har selskapet svart følgende:

Fordi flyvningen ble kansellert av klager - og ikke flyselskapet - er det ikke tale om rett til full refusjon av billettene. Utstedt voucher var et tilbud til selskapets passasjerer som av ulike grunner valgte å kansellere billettene under pandemien. Hensikten var å muliggjøre bruk av "kreditten" på et senere tidspunkt, derav gyldigheten på 1 år.

Selskapets viser videre til vedlagt link med informasjon om betingelser og vilkår for SAS Voucher. Flyselskapet kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav om forlengelse av utstedt voucher.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er

fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene. SAS har i sitt svar til klager opplyst at reisen ble kansellert av klager selv - før den planlagte flyvningen ble kansellert av flyselskapet.

Nemnda legger til grunn at det ikke hadde skjedd noen kansellering fra flyselskapets side på tidspunktet klager selv avbestilte. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse. Det fremgår av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i sammenheng med covid-19 artikkel 2.2 at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner der passasjerer ikke kan reise, eller ønsker å kansellere reisen på eget initiativ. Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet. I denne saken hadde klager ikke-refunderbare billetter, hvilket innebærer at han kun har krav på refusjon av skatter og avgifter.

Når det gjelder klagers subsidiære krav om forlengelse av gyldigheten av voucher forstår nemnda det slik at vouchere ble gitt som en goodwill fra selskapet til passasjerer som ikke ønsket å reise under den pågående pandemien. SAS har opplyst til klager at alminnelige betingelser og vilkår for SAS Vouchers gjelder også i slike tilfeller. Etter nemnda syn er det ikke grunner som taler for at klager har krav på ny voucher etter endt utløpstid.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i krav om full refusjon av billetten. SAS anbefales å refundere skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)