

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som ble avbestilt av klager før flyvningene ble kansellert av flyselskapet. Korona.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01433

Tjenesteytere

Sembo

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise mellom Oslo og Reykjavik for seg selv og fire andre medpassasjerer. Utreisen var med SK4787 den 6. april 2020, mens hjemreisen var med SK4788 den 9. april 2020. Reisen var kjøpt hos Sembo.

Klager anfører at hans kone ringte til Sembo, som rådet dem til å avbestille reisen og søke om refusjon hos forsikringsselskapet. Den 15. mars 2020 henvendte derfor klager seg skriftlig til Sembo med ønske om å avbestille billettene. Den 21. mars 2020 bekreftet Sembo at billettene var kansellert. Klager henvendte seg så til forsikringsselskapet sitt, som ga klager avslag og opplyste om at klager måtte rette kravet mot flyselskapet.

Klager anfører at de stolte på at de ville få refundert pengene basert på rådet fra Sembo. Videre anfører han at siden flyselskapet kansellerte flyvningene, sitter Sembo igjen med penger som klager egentlig skulle ha fått tilbake.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av flybillettene på 10 828 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har anført følgende:

Den 13. mars 2020 ringte klager til Sembo med ønske om å avbestille reisen til Island. På dette tidspunktet var ikke flyvningene kansellert av flyselskapet. Derfor informerte Sembos kundeservicerepresentant klager om at en avbestilling ikke ville være gratis og at det i tråd med flyselskapets vilkår ikke ville bli gitt noen refusjon. Representanten rådet

klager til å vente til flyavgangene nærmet seg, men klager ønsket likevel å sjekke med forsikringsselskapet først om dette ville dekke tapet.

Den 15. mars 2020 sendte klager en e-post til Sembo og ba om at bestillingen ble kansellert.

Den 21. mars 2020 bekreftet Sembo avbestillingen. Flyvningene var fremdeles ikke kansellert av SAS, slik at det ikke var mulig å be SAS om refusjon.

Den 23. april 2020 sendte klager en e-post til Sembo med beskjed om at forsikringsselskapet ikke ville dekke flybillettene likevel. Klager ba derfor om refusjon fra Sembo. Sembo hadde imidlertid allerede gitt beskjed om at det ikke ville bli gitt noen refusjon i tilfelle klager avbestilte reisen selv. Siden Sembo kansellerte bestillingen i tråd med klagers ønske, har ikke Sembo informasjon om SAS kansellerte de aktuelle flyvningene på et senere tidspunkt. Selv om dette skulle være tilfellet, har ikke klager rett på refusjon, siden klager selv avbestilte og billettreglene dermed ikke gir rett til refusjon.

Det vises til fremlagt kopi av PNR-historikken.

Sembo er av den oppfatning at reisebyrået handlet korrekt og i tråd med klagers ønske der og da. Som mellomledd er Sembo nødt til å følge flyselskapenes regler, og SAS gir ikke refusjon av flyvninger som ikke er kansellerte. Sembo har kun muligheten til å eventuelt ombooke kundene eller gi et tilgodebeløp for reise på et senere tidspunkt med SAS.

Sembo kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

SAS har anført følgende:

Klager kjøpte flybilletter med SAS gjennom reisebyrået Sembo. Det er kjøpt billetter i henholdsvis T- og U-klasse, noe som innebærer at billettene ikke er refunderbare. Reisen til Reykjavik skulle opprinnelig ha vært gjennomført den 6. april 2020. Det fremgår imidlertid av klagers egen forklaring at denne aldri ble gjennomført.

På eget initiativ valgte klager den 15. mars 2020 å avbestille reisen. Den 21. mars 2020 bekreftet Sembo at reisen var kansellert. På dette tidspunktet var flyvningen SK4787 ennå ikke innstilt. Klager har dermed kun rett på refusjon av refunderbare tilleggsavgifter.

SAS ønsker å fremheve at i tilfeller hvor passasjeren har kansellert billetten sin, foreligger det ikke lenger en avtale eller gyldig billett som passasjeren kan påberope seg overfor SAS, selv ikke dersom SAS kansellerer flyvningen i ettertid.

SAS anfører derfor at kravet ikke kan rettes mot flyselskapet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin den 15. mars 2020 og at Sembo bekreftet at bestillingen var kansellert den 21. mars 2020. Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen selv om SAS senere kansellerte reisen.

SAS har forklart at de aktuelle billettene ikke er refunderbare, og at det kun gis refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda mener at klager har rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter og anbefaler at dette utbetales til klager.

Nemnda bemerker videre at det ikke er grunnlag for å holde Sembo ansvarlig etter alminnelige erstatningsrettslige regler da klager ikke har sannsynliggjort at Sembo har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt. Klager har anført at Sembo anbefalte de å avbestille reisen, men dette er ikke dokumentert ytterligere og derfor ikke sannsynliggjort. Det er klager som har bevisbyrden for at vilkårene for erstatning er oppfylt.

Nemnda anbefaler at SAS og Sembo refunderer skatter og avgifter på de ubenyttede billettene, men at klager for øvrig ikke gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Sembo og SAS i samråd gir klager refusjon av refunderbare skatter og avgifter. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)