

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og full refusjon av billetten grunnet kansellering.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02492

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter tur/retur Oslo - New York med avreise 24. april 2020 og retur 27. april. Da klager ble oppmerksom på at flyvningen var oppført på en liste over kansellerte flyvninger, sendte han et krav om refusjon via SAS sin hjemmeside.

Klager har lest SAS sitt tilsvaer og erkjenner at han ikke har bevis for at flyvningen var oppført på denne listen, men han understreker at det ikke er korrekt slik som SAS hevder - at han kansellerte. Klager søkte om refusjon, men linken han benyttet seg av på hjemmesiden ble registrert som kansellering.

Klager opprettholder krav om full refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt billetter for den reise som skulle ha funnet sted 24. april 2020.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler art. 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter når passasjeren kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfellet hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon gir SAS passasjeren en særlig rett hvoretter SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de

er gjort som følge av force majeure, og ved ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke. SAS henviser for øvrig til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19" punkt 2.2 som bekrefter ovenstående synspunkt.

På eget initiativ valgte klager den 26. mars 2020 å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var flyet med rutenummer SK907 ennå ikke innstilt. SAS viser her til fremlagt liste hvor tidspunkt for kanselleringer fremkommer. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på kr. 525,- per billett. Dette ble refundert 28. juli 2020.

Klager hevder han så flyet på en liste over kansellerte flyvninger på SAS' hjemmeside. Det er imidlertid ikke fremlagt skjermdump eller annet bevis for dette. SAS har dessverre ikke mulighet til å sjekke denne listen bakover i tid for enten å av- eller -bekrefte påstanden. SAS viser for øvrig til listen som tidligere nevnt.

Dersom klager ikke kan fremskaffe bevis for påstanden vil SAS ikke imøtekomme klagers krav utover det som er refundert.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

I dette tilfellet har SAS dokumentert at klager kansellerte sin reise den 26. mars 2020. SAS kansellerte flyvningen den 16. april. På tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen.

Nemnda har forståelse for at klager finner det 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 det 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.

Klagers billetter med SAS var ikke-refunderbare. Klager har med dette ikke rett på refusjon i henhold til billettreglene. Klager har imidlertid krav på refusjon av skatter og avgifter, som SAS allerede har refundert til klager.

Klager hevder det ble sendt krav om refusjon fordi han oppdaget sin planlagte flyvningen på en liste over kansellerte avganger på SAS' hjemmeside. Klager har imidlertid ikke

sannsynliggjort dette. SAS har opplyst at de ikke har mulighet til å sjekke denne listen bakover i tid for enten å avkrefte eller bekrefte påstanden.

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)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)