

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter etter avbestilling. Covid-19.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02790

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at hun i oktober 2019 bestilte en reise fra Oslo til Split den 09. juli 2020 med SK4733. Planlagt returreise var den 16. juli 2020. Klager bestilte samtidig en avbestillingsforsikring. Klager avbestilte reisen i mai 2020 på grunn av Covid-19, og søkte deretter om refusjon. Klager fikk beskjed om at refusjonen ble innvilget og at hun i løpet av kort tid ville motta pengene på konto.

Da klager ikke mottok pengene, forsøkte hun gjentatte ganger å kontakte kundeservice hos SAS. Den 09. september ble hun henvist til en side hvor hun skulle melde inn saken, med alt av dokumenter og kvitteringer. Den 11. september mottok hun avslag på refusjonssøknaden.

Klager kan ikke forstå hvordan refusjonssøknaden kan bli avslått, særlig med tanke på at hun hadde betalt for avbestillingsforsikring. Klager kontaktet også forsikringsselskapet hun hadde kjøpt forsikringen fra, men saken ble avvist hos dem.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 6 998.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett og bestrider kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 41.4 (a) som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter – slike som er myndighetspålagte – når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfeller hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon, gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter – ved passasjerens rettidige reklamasjon – SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen

(med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår, har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, og ikke ved å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

SAS henviser til EU-kommisjonens veileder «Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19» som bekrefter ovenstående synspunkt, se punkt 2.2:

«The EU's passenger rights regulations do not address situations where passengers cannot travel or want to cancel a trip on their own initiative. Whether or not a passenger is reimbursed in such cases depends on the type of ticket (reimbursable, possibility to rebook) as specified in the carrier's terms & conditions.».

SAS anfører at de nevnte regler og vilkår gjelder uavhengig av om SAS kansellerer en flyvning i ettertid. SAS anfører videre at i tilfeller hvor passasjerer har kansellert sin billett, vil det ikke lenger foreligge en avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

På eget initiativ valgte klager den 08. april å avbestille sin reise. På dette tidspunktet var ikke flyvningene SK4733 og SK840 ennå innstilt. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på kr 363 per person.

Klager anfører at hun har kjøpt en avbestillingsforsikring som gir henne rett til full refusjon av billettene. Klager har vært i kontakt med forsikringsselskapet der forsikringen er kjøpt, og fått avslag på bakgrunn av at flyselskapet innstilte reisen. SAS viser til at flyvningene ikke var kansellert på tidspunktet da klager kansellerte. Det vil i denne saken ikke være avgjørende og det vises i den forbindelse til forsikringsvilkårene. Det fremgår av vilkårene at forsikringen kun gjelder i tilfeller der en av personene i bookingen dør, blir alvorlig syk eller skadet i en ulykke. Det fremgår tydelig at forsikringen ikke gjelder avbestilling på grunn av epidemi i landet man skal reise til.

Klager har oppgitt at årsaken til avbestillingen var Covid-19, noe som medfører at forsikringen ikke har dekning. SAS bemerker at vilkårene dukker opp i selve bestillingsprosessen der det må hukes av for at vilkårene er lest og forstått. SAS anfører videre at vilkårene for denne tilleggstjenesten må anses å være lettfattelige.

Klager har fått refundert skatter og avgifter pålydende kr 363 per person den 09. september 2020. Utover dette vil ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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

I dette tilfellet har SAS informert om at klager kansellerte sin reise den 08. april. Av PNR-historikken fremgår det at billetten ble kansellert den 22. mai. Nemnda legger til grunn at sistnevnte dato er den riktige datoen, da dette også stemmer overens med klagers forklaring. Uavhengig av hvilken dato som legges til grunn, er det klart at på tidspunktet for når SAS kansellerte flyvningene den 31. juni/01. juli, hadde ikke klager lenger en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Dette underbygges også av EU-kommisjonens

fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av covid-19, hvor det fremgår av artikkel 2.2. at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner hvor passasjeren ikke kan reise eller ønsker å kansellere en reise på eget initiativ. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse.

Klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, og klager har derfor ikke krav på refusjon utover refusjon av skatter og avgifter.

Hva gjelder avbestillingsforsikringen, kan ikke nemnda se at forsikringsvilkårene er oppfylt. Det fremgår uttrykkelig at avbestilling kun dekkes dersom en av personene som reiser dør, blir alvorlig syk eller alvorlig skadet i ulykke. Videre fremgår det at epidemi i landet som er reisemålet er utelukket fra garantien. Dette innebærer at forsikringen ikke vil gjelde i dette tilfellet.

Nemnda kan på ovennevnte grunnlag ikke se at klager har rett til få full refusjon av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)