

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Chargeback-tvist.

### Dato

14.12.2021

### Saksnummer

2021-01035

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og to andre reisende med SAS for en reise fra Oslo til Zürich via København den 20. mai 2020. Det ble betalt totalt 5577 kroner for disse billettene.

Klager anfører at SAS ga beskjed om at avgangen ikke ville finne sted og at han derfor måtte sørge for å avbestille, så ville han få tilbake pengene innen syv virkedager. Han anfører at han ventet så lenge som mulig med å avbestille til det ble helt klart at det ikke ville bli noen avgang. Klager anfører at det var en fellesbeskjed han og de andre han skulle reise med fikk. De skulle på turné med et orkester, og klager anfører at de alle gjorde som de ble bedt om. Han anfører videre at noen andre i reisefølget har mottatt refusjon av innbetalt beløp minus et gebyr på 650 kroner. Han selv har ikke mottatt noe. Han forsøkte først å få igjen pengene via chargeback, men anfører at SAS gjenbelastet kortet.

Han stiller seg kritisk til SAS' anførsel om at de har refundert penger, da han har sjekket med banken flere ganger. Bankene har bekreftet at det ikke er kommet inn noen penger fra SAS.

Klager krever full refusjon av 5577 kroner fra SAS.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ifølge SAS' betalingssystemer er billettene i klagers bestilling refundert av kredittkortselskapet den 9. november 2020. SAS er belastet av kortselskapet, som da overtar ansvaret, når kunden går via chargeback. Klager sendte reklamasjon til Mastercard, og krediteringen fra dem ble debitert i oktober 2020 siden klager hadde kansellert reisen selv. SAS aksepterte imidlertid å bli debitert av kortselskapet for skatter og avgifter på 310 kroner per billett, og dette ble gjort. Dersom SAS utbetaler dette

direkte til klager, vil det bli dobbel utbetaling fra SAS' side. Klager henvises følgelig til å kontakte kortselskapet for å få skatter og avgifter refundert.

SAS viser til bookinghistorikk i fremlagt dokument som viser tidspunktet for avbestillingen samt når flyvningen faktisk ble innstilt.

### **Nemnda bemerker**

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager selv avbestilte reisen den 20. april 2020. Etter at reisen var avbestilt, kan det ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a, selv om SAS kansellerte reisen på et senere tidspunkt. Krav etter EU-forordningen faller således bort.

Klager har imidlertid anført at han ble bedt om å avbestille reisen. Sekretariatet har bedt klager om å fremlegge kopi av slik beskjed fra SAS. Klager har ikke fremlagt dette. Nemnda mener derfor at det ikke kan tas stilling til om SAS eventuelt kan anses ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Klager vil uansett ha rett på refusjon av myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubrukte billettene. SAS har anført at disse utgjør 310 kroner per billett og at de er tilbakebetalt via kredittkortselskapet, men klager har lagt frem dokumentasjon fra kredittkortselskapet på at de ikke har mottatt penger fra SAS. Nemnda mener at SAS er ansvarlig for å refundere skattene og avgiftene og anbefaler at dette refunderes direkte til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene direkte til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)