

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Klager har kun fått verdikupong.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02435

### Tjenesteytere

SAS

Flightfinder.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise mellom Oslo og Munchen for seg selv og en medpassasjer, med utreise den 21. mai 2020 og hjemreise den 24. mai 2020. Flyvningene skulle utføres av SAS, men reisen var kjøpt via reisebyrået Flightfinder. Klager anfører at han fikk beskjed om kanselleringen av flyvningene den 6. april 2020 og da ble tilbudt en verdikupong umiddelbart, uten at han hadde bedt om dette.

Klager stiller seg kritisk til at SAS har oppgitt ulike årsaker til avvisningen av refusjonskravet deres. Klager anfører at samme force majeure-årsak som SAS påberoper seg gjelder for klager, og han stiller seg kritisk til at selskapet antyder at klagers kansellering i dette tilfellet var klagers egen feil og ikke resultatet av force majeure.

Klager krever full refusjon av 5453 kroner i form av penger.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har på tross av oppfordringer ikke inngitt tilsvaret i saken.

SAS har anført følgende:

Da klager hadde en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler, som klager aksepterte ved billettkjøpet.

I henhold til gjeldende vilkår plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter 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, etter eget skjønn og basert på passasjerens rettidige reklamasjon, til å få en verdikupong eller refusjon av billettprisen (ikke inkludert refunderbare tilleggsavgifter).

Uavhengig av vilkårene i SAS' generelle befordringsvilkår har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerene ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, uavhengig av om passasjerens har oppfylt sin reklamasjonsplikt.

SAS viser for øvrig til punkt 2.2. i EU-kommisjonens tolkningsveiledning i forbindelse med passasjerrettigheter i lys av covid-19-situasjonen.

De nevnte reglene og vilkårene gjelder uavhengig av om SAS kansellerte flyvningen i ettertid. SAS vil uansett fremheve at i tilfeller hvor passasjerens har kansellert billetten sin, vil det ikke lenger foreligge en avtale eller gyldig billett som passasjerens kan påberope seg mot SAS, heller ikke om SAS kansellerer flyvningen i ettertid.

På eget initiativ valgte klager å avbestille reisen den 8. april. På dette tidspunktet var flyvningene SK4759 og SK4760 ennå ikke innstilt. Klager er dermed berettiget til refunderbare tilleggsavgifter på 609 kroner ganger to.

SAS ber om at klager tar kontakt med Flightfinder for å få refusjon av dette beløpet. Reisebyrået må deretter sende inn en refusjonsforespørsel til SAS.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager mottok en e-post fra Flightfinder den 6. april 2020. Av denne e-posten fremgår det at reisebyrået oppgir at bestillingen er bekreftet og at flyselskapet ikke gir refusjon av bekreftede flyvninger. I samme e-post er det bedt om at klager gir en bekreftelse på om han ønsker å gjøre endringer i bestillingen. Videre har klager fremlagt kopi av en e-post fra Flightfinder hvor det bekreftes at flyselskapet ikke tilbyr refusjon, men at klager har fått en verdikupong som kan brukes på en senere reise.

SAS har oppgitt at de registrerte en avbestilling fra klagers side den 8. april 2020, og at flyvningene først ble kansellert i mai.

Nemnda legger derfor til grunn at klager avbestilte reisen sin før flyvningene ble kansellert av SAS. Etter tidspunktet for avbestillingen 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.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av covid-19-situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser reisen, er forholdet ikke regulert i forordningen, og det er da flyselskapets alminnelige billettvillekår som gjelder. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen.

Forholdet må vurderes i lys av alminnelig avtalerett og SAS' billettvillekår.

SAS har forklart at de aktuelle billettene ikke er refunderbare, og at det kun gis refusjon av refunderbare skatter og avgifter. SAS har forklart at det kan gis en verdikupong eller refusjon av billettprisen i force majeure-tilfeller, men nemnda forstår det slik at dette kun gis etter selskapets eget skjønn.

Nemnda mener at det ikke er urimelig at klager ikke får refundert flybillettene. Utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. I dette tilfellet er hensynet til forutberegnelighet for flyselskapene også viktig, og dersom avtalen settes til side som urimelig vil det medføre at flyselskapene pålegges å refundere tilfeller som ikke er dekket av forordningen.

Nemnda kan dermed ikke anbefale at det gis full refusjon av billettene i penger. Dersom klager ønsker det, kan han be om å få refundert refunderbare skatter og avgifter fra flyselskapet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis 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)