

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av servicegebyr på Business Smart-billett. Klager bestrider at han avbestilte selv.

### Dato

16.12.2021

### Saksnummer

2021-01070

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise med SAS mellom Oslo og Miami. Utreisen skulle være med SK955 den 9. oktober 2020, mens returen skulle være med SK956 den 3. desember 2020. Klager bestilte reisen den 14. mai 2020 og betalte totalt 19 222 kroner for billettene.

Klager anfører at han den 17. september 2020 mottok beskjed om at reisen var kansellert. Klager har fremlagt dokumentasjon på dette. Han bestrider at han kansellerte reisen selv.

Etter å ha bedt om refusjon av billetten mottok klager kun 14 789 kroner. Klager sendte klage til SAS og fikk til svar at han hadde bestilt en SAS Business Smart-billett, som det uansett ikke gis full refusjon av, selv i tilfeller der SAS kansellerer flyvningen. Til SAS' anførsel om at han kansellerte reisen selv, men likevel ikke får refusjon av servicegebyret, viser klager til at SAS på nettsidene sine har skrevet at selskapet under pandemien tilbyr kunder muligheten til å kansellere reisen mot å få en voucher tilsvarende den fulle verdien av bestillingen.

Klager krever refusjon av det resterende beløpet på billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det følger av fremlagt kopi av klagers bestillingshistorikk at klager selv kansellerte reisen via SAS' callsenter den 17. september. Videre viser fremlagt kopi av logg over kansellerte flyvninger grunnet covid-19 at SK955 ble kansellert den 9. oktober. SK956 ble kansellert den 2. november. Følgelig var verken utreisen eller hjemreisen innstilt da klager kansellerte reisen sin.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet og viser til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 a, i tillegg til 12.3.1 a, som klager aksepterte ved billettkjøpet.

I henhold til de nevnte artiklene plikter SAS å tilbakebetale det passasjerer betalte for billetten, minus et servicegebyr. Som refusjonsoversikten fra klager viser, er klager blitt trukket 400 euro for et servicegebyr. Dette er i tråd med vilkårene for klagers billett som ble akseptert ved billettkjøpet.

SAS viser for øvrig til EU-kommisjonens tolkningsveiledning under covid-19-pandemien, 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.»

De nevnte reglene gjelder uavhengig av om SAS kansellerer flyvningen i ettertid. Der en passasjer har kansellert billetten sin, foreligger det ikke lenger noen avtale eller gyldig billett som passasjerer kan påberope seg mot SAS, uavhengig av om SAS kansellerer flyvningen etter at passasjerer har kansellert reisen.

På bakgrunn av dette kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Avslutningsvis ønsker SAS å bemerke at det skjedde en feil med utbetalingen i form av at klager egentlig ba om en voucher. Imidlertid ville beløpet på en eventuell voucher tilsvare samme beløp som det som ble utbetalt. Både ved forespørsel om refusjon og ved forespørsel om voucher gjennomføres det en kansellering av reisen, og følgelig gjelder kanselleringsreglene som klager har godtatt i begge tilfeller.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde kjøpt Business Smart-billetter med SAS til Miami. Videre legger nemnda til grunn at det er dokumentert at reisen ble kansellert den 17. september 2020. Det vises her til både fremlagt PNR-historikk fra SAS og fremlagt kanselleringsbekreftelse fra klager. SAS har videre fremlagt dokumentasjon som viser at flyvningene offisielt ble kansellert på et senere tidspunkt. Spørsmålet er således om klager kansellerte reisen selv eller om det har skjedd en feil hos SAS' callsenter som medførte at reisen ble kansellert den 17. september 2020.

Nemnda finner det uklart hva som har skjedd hos SAS' callsenter. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og egner seg ikke for behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)