

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter til USA grunnet kansellering av arrangement som følge av covid-19.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2021-00144

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett hos SAS t/r Kristiansand - Austin via København for reise 11. - 17. mars 2020. Pris kroner 7 433.

Den 9. mars mottok klager en SMS fra SAS hvor følgende tekst stod: "Dear passenger, The city of Austin has cancelled SXSW (South by Southwest) Festival 2020 and therefor SAS now offers a refund of your ticket. For more information and to apply for your refund use this link: [https://....](https://...)"

Klager gikk derfor inn på SAS sider og kansellerte reisen. I ettertid vil SAS kun refundere skatter og avgifter med kroner 817.

Klager krever full refusjon av billetten som lovet av SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en ikke-refunderbar billett. Hun kansellerte reisen på eget initiativ den 9. mars kl 14.18, på dette tidspunktet var ikke flyvningene med SAS kansellerte. Klager har derfor kun krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter i henhold til billettens regler. Flyvningen fra København til Austin ble kansellert den 10. mars.

SMSen klager viser til inneholdt også en lenke til SAS sine sider om søknad om refusjon. Ordlyden i SMSen gir ikke isolert sett en utvidet rett til refusjon ut over hva som følger av de nevnte generelle befordringsvilkår.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager selv valgte å kansellere reisen sin den 9. mars 2020 grunnet en SMS fra SAS om at arrangementet klager skulle delta på var avlyst. Fra det tidspunktet klager selv kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

Nemnda har forståelse for at det føles urettferdig for klager å ikke motta refusjon for en reise som 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 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 passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Klagers billetter i dette tilfellet var ikke refunderbare. Billettvilkårene gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Nemnda mener i dette tilfellet at SAS er ansvarlig for å refundere klagers billetter på avtalerettslig grunnlag ref. SMS'en SAS sendte til klager den 9. mars der de skriver at: "...SAS now offers a refund of your ticket". Det er ikke tatt forbehold om at dette kun gjelder refunderbare billetter.

Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)