

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-03594

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise t/r Bodø - Alicante for reise 18. - 25. april 2020 med SAS. Pris kroner 1 917 per person.

Den 6. april så klager på SAS sine nettsider at flyavgangene var kansellerte. Klager gikk derfor inn og kansellerte sin reservasjon. SAS vil ikke refundere billettene da flyselskapet hevder klager kansellerte reisen før flyavgangene ble kansellerte.

Klager krever full refusjon av flybillettene kroner 1 917 per person, samt seteavgift kroner 200. Til fradrag kommer allerede refundert beløp kroner 540.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager selv kansellerte sin reise på SAS' nettsider den 6. april. På dette tidspunktet var ikke flyavgangene kansellerte. SK4649 og SK4650 ble kansellert den 8. april 2020. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Ettersom klagers billetter ikke var refunderbare, har SAS i tråd med billettens regler refundert skatter og avgifter med kroner 297 per person.

Nemnda bemerker

Klager hevder han så på SAS' nettsider at hans flyvninger var kansellerte, og at han derfor gikk inn og kansellerte sin reservasjon den 6. april. Nemnda har bedt om dokumentasjon, klager har ikke svart på denne henvendelsen. SAS på sin side har fremlagt dokumentasjon som viser at på det tidspunktet klager kansellerte reisen, var hans flyvninger enda ikke kansellerte. Disse ble kansellert den 8. april.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager selv valgte å kansellere reisen sin den 6. april. 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 det 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 passasjerer 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 passasjerer har god grunn til å avlyse reisen.

Klager har krav på refusjon av skatter og avgifter som allerede er utbetalt av SAS.

Klager har påstått at hans flyvning har stått på en liste over kansellerte flyvninger, og at det var årsaken til at han selv kansellerte reisen. Dette vil i så tilfelle være en vurdering av om SAS har opptrådt uaktsomt. Nemnda mener at dette er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og denne delen av klagen avvises derfor jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i krav etter forordningen, og at saken for øvrig avvises.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)