

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bonuspoeng med gyldighetsperiode som gjør at poengene kan benyttes.

### Dato

19.12.2022

### Saksnummer

2022-01239

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle helt opprinnelig reise med SAS fra Oslo til Brussel den 5. mai 2022 (SK4741) kl. 10:45-12:40 og returnere fra Brussel til Oslo den 8. mai 2022 kl. 19:00-20:50 (SK4746).

I mars 2022 ble utreiseflyvningen endret til mellomlanding i København, planlagt avgang fra Oslo var kl. 11:00, med landing i Brussel kl. 15:20 (SK1467 og SK1593). Returflyvningen ble endret til Brussel-Oslo kl. 11:55-13:45.

Siste bekreftede rutetid for returen var med dette direkte fra Brussel til Oslo kl. 11:55-13:45. Den 23. april 2022 ble returen endret til en avgang med flybytte i København med avgang fra Brussel kl. 20:30 og ankomst i Oslo kl. 00:10 dagen etter (SK2590 og SK1474). Klager ringte SAS og ba om en tidligere retur, da en så sen ankomst var uakseptabel for han. SAS kunne ikke tilby noen tidligere flyvning. Klager bestemte seg for å heve kontrakten i henhold til EU-bestemmelsene og kreve refusjon.

Billetten ble booket og betalt med bonuspoeng i juni 2021. I mellomtiden har disse gått ut på dato, og da kan de ikke lenger godskrives. Da endringen og heving av avtalen skyldtes SAS, mener klager at bonuspoengene må godskrives med en viss gyldighet for å kunne bruke dem til et annet formål. SAS godskrev poengene med gyldighet på syv dager. Da klager ikke har hatt noen aktuelle reiseplaner kunne han ikke bruke dem innenfor fristen.

Etter klager sin forståelse har SAS tatt betalt for en tjeneste han ikke har levert.

Klager sitt krav er å få refundert bonuspoengene han betalte med. Disse bonuspoengene skal ha en gyldighet som gjør at han kan bruke dem til en annen reise. I klagen til SAS har han bedt om bonuspoeng med gyldighet i ett år.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Klager har ikke fått noen respons fra flyselskapet. Den skriftlige klagen til selskapet ble sendt den 24. april 2022.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering og endrede rutetider kan gi rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer informeres om innstillingen mer enn to uker før planlagt avgang. Basert på fremlagt dokumentasjon ble informasjon om de endrede/innstilte avgangene sendt til klager mer enn to uker før planlagt avgangstid på de respektive flyvningene. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager har anført at han ikke godtok SAS sitt omrutingstilbud og bestemte seg for å heve kjøpet og kreve refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har ved kansellering fra flyselskapet krav på full refusjon.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder «hele billettprisen». I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med poeng eller andre former for verdikuponger, har nemnda i saker som FLYKN-2020-3194 og FLYKN-2020-3434 lagt til grunn at «hele billettprisen» blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Poeng eller verdikuponger brukt på billett kjøp kan således ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet.

Utgangspunktet er dermed at SAS har refundert hele billettprisen når de har refundert beløpet klager betalte i form av bonuspoeng. Spørsmålet er imidlertid om SAS kan holdes ansvarlig hvis de refunderte bonuspoeng med gyldighet som i klagers tilfelle (syv dager).

Nemnda bemerker at det var SAS som i dette tilfellet kansellerte/endret klagers flyvninger. Flyselskapet er forpliktet til å gi passasjerer refusjon ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a dersom passasjerer velger refusjon fremfor omruting. Å refundere bonuspoeng med så kort gyldighet som i dette tilfellet må likestilles med å ikke gi refusjon. På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at SAS overfører poeng med gyldighet på ett år, slik at klager får muligheten til å bruke poengene. I henhold til fremlagt bookingbekreftelse ble 506 NOK betalt med kredittkort (Skatter og servicegebyrer). Nemnda mener klager har rett på refusjon

av denne summen i form av penger, og at klager kan kreve dette av SAS dersom ikke allerede gjort.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon, hva gjelder beløpet som er betalt med NOK.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS gir klager en refusjon av billettprisen i form av bonuspoeng med gyldighet på ett år. Summen betalt med kredittkort kan kreves refundert i form av penger (dersom ikke allerede refundert).

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)