

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av vouchere etter at gyldighetsfristen utløp.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00795

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to reise med SAS for reise Oslo - München en vei den 16. august 2020 (VX6ALR) kr 1 379, og Oslo - London t/r 25. august - 5. september 2020 (NPT9GX) kr 1 139

I tiden før avreise mottok klager informasjon fra SAS om ruteendringer på begge reisene. Epostene ble mottatt henholdsvis 22. juli (VX6ALR), og før 18. august (NPT9GX), her vises det til voucheren klager mottok for denne reisen den 18. august.

Endringene måtte godkjennes i løpet av en uke, og valget var enten pengene tilbake eller voucher. Klager valgte vouchere, da SAS forklarte at kontantrefusjon ville ta veldig lang tid. Pengene for voucherene skulle man få tilbakebetalt når voucherene var utløpt på dato.

SAS har til klager i epost av 1. november 2020 bekreftet at klager skal få full refusjon av bestilling med referanse VX6ALR, men har utover dette ikke hørt mer fra SAS eller kommet i kontakt med flyselskapet.

Klager krever full refusjon av begge voucherene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har tross

oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og henholdsvis London og München ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 har reisende krav på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering av flyving. Klager sendte inn krav om refusjon til flyselskapet i form av voucher. Som følge av at voucheren ikke er benyttet krever klager nå verdien refundert i pengebeløp.

Nemnda mener at det ikke er godtgjort at klager fikk tydelige opplysninger om sine rettigheter etter kanselleringen, og at retten til refusjon derfor er i behold. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til billetter.

Nemnda legger til at EU-kommisjonen kom med en anbefaling 13. mai 2020 om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det ble der understreket at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjeren har gitt sitt samtykke til dette, og at dersom utstedt voucher ikke er benyttet innen ett år kan de kreves refundert i sin helhet.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS omgjør voucherne til kontant refusjon for begge reisene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer begge billettene til klager i form av kontanter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)