

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett i form av penger.
Klager godtok først voucher. Søkte så om refusjon.

Dato

19.01.2022

Saksnummer

2021-01158

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Oslo til Brussel den 8. mai 2020 (SK4741). Returen var planlagt den 10. mai 2020 (SK4744).

Klager fikk i første omgang en voucher. Da han våren 2021 så at det ville bli vanskelig å få benyttet voucheren, ønsket han refusjon i form av penger isteden. Klager søkte om dette, og fikk et brev (Refund Notice) den 26. mai 2021, med beskjed om at beløpet ville bli tilbakeført til konto innen fem virkedager.

Da det hadde gått noen uker uten at klager hadde mottatt refusjon, klagde han til SAS. Han fikk ikke medhold. Klager mener det virker som at SAS ikke tar hensyn til brevet de sendte han den 26. mai 2021.

Klager krever refusjon av innrømmet beløp, pålydende 1754 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon av voucher mottatt i forbindelse med reise fra Oslo til Brussel med SK4741 den 8. mai 2020.

Det følger av klagers bookinghistorie at klager kansellerte reisen på SAS sin nettside den 20. april 2020. Videre vises det til vedlegg som viser at klagers flyvning var bekreftet (HK) da klager kansellerte flyvningen.

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

Med henvisning til de nevnte artikler plikter SAS å tilbakebetale refunderbare tilleggsavgifter - slike som er myndighetspålagte - når passasjerer kansellerer en flybillett som ikke er refunderbar. I tilfellet hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter - ved passasjerens rettidige reklamasjon - SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uansett vilkårene i selskapets befordringsvilkår har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, og ved ikke å ettergå om passasjerer har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke.

På eget initiativ valgte klager å kansellere sin reise den 20. april. På dette tidspunktet var klagers flyvninger bekreftet. Utgangspunktet er da at det er billettreglene som er bestemmende for refusjonen. I dette tilfellet ville klager da kun hatt rett på refunderbare skatter og avgifter. Imidlertid hadde SAS, som nevnt ovenfor, et ekstratilbud der en kunne velge en verdikupong.

SAS henviser for øvrig til EU-kommisjonens veileder "Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19" som bekrefter ovenstående synspunkt, se 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".

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om refusjon av voucheren.

Klager anfører at han mottok en refund notice den 26. mai 2021. SAS ønsker å påpeke at denne er datert den 1. mai 2020 og viser at beløpet er refundert til "SAS Account". Dette er en type refund notice som skapes automatisk ved opprettelse av voucher. Pengene vil da overføres til en konto hos SAS før det produseres og utstedes en voucher. Denne samsvarer med utdraget fra klagers booking hvor det fremkommer at voucheren ble utstedt 1. mai 2020.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager på eget initiativ kansellerte sin reise den 20. april 2020. Dette fremgår av den vedlagte bookinghistorikken. Bookinghistorikken viser også at selve flyvningene ikke var innstilt/kansellert på dette tidspunktet.

Etter at reisen var avbestilt, kan det etter nemndas syn ikke sies at det forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til

anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a). Klager har derfor ikke krav på refusjon etter EU-forordningen.

Klager hadde ikke rett på refusjon av billetten dersom en kun ser hen til vilkårene på den aktuelle billetttypen: "SAS Go Light".

Klager har erkjent at han godkjente refusjon i form av en voucher i første omgang. Slik nemnda ser det ble det med dette inngått en bindende avtale om refusjon i form av voucher. Nemnda bemerker at klager ellers kun ville hatt rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Klager har anført at SAS i sin mail datert 26. mai 2021 har lovet klager full refusjon av bookingen likevel, og at dette må anses som et bindende utsagn.

For at avtale skal være inngått må klager ha rimelig grunn til å tro at han skulle omgjort voucheren til kontanter.

I dette tilfellet mener nemnda at klager ikke har rimelig grunn til å tro at han skulle få omgjort voucheren til kontanter. Nemnda viser til at da klager inngikk avtale med SAS om voucher, fikk han opplyst at voucheren ikke var refunderbar. Videre vises det til at refund notice er datert 1. mai og at det der kommer frem at pengene refunderes til "SAS account."

Nemnda kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon i form av penger.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)