

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01527

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med SAS for å reise med tre barn fra Stavanger via Oslo til Brüssel den 4. august 2021. Den 12. juli fikk klager melding fra SAS om at reisen var utsatt i to dager som følge av en ruteendring. Da det ikke var mulig for klager å utsette reisen forsøkte han flere ganger å kontakte kundeservice hos SAS per telefon, men fikk aldri noe svar selv etter å ha ventet opptil 40 minutter. Til slutt kansellerte klager billettene selv via nettsidene til SAS. Under kanselleringsprosessen fremgikk det at han ville få refusjon av billettene, men ikke hvor mye eller i hvilken form refusjonen ville skje. Han mottok en voucher pålydende 582,92 euro med gyldighetstid til 19. juli 2022, men han ønsket refusjon av billettene i penger og sendte krav om dette til SAS.

Etter å ha klaget til SAS, fikk han til svar at SAS ikke kunne refundere billettene i penger da de opprinnelig var betalt med en voucher.

Klager krever refusjon i penger da han ikke har planer om å reise til Skandinavia innenfor voucherens gyldighetstid og denne derfor ikke vil ha noen verdi for klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret 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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 and C-270/20, Azurair and Others, in Case C-263/20, Airhelp, and in Case C-395/20, Corendon Airlines. I dette tilfellet utgjør derfor ruteendringen en kansellering. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 12. juli, altså mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken har klager valgt refusjon og mottatt en SAS voucher på billettbeløpet. Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder «hele billettprisen». I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med SAS voucher eller andre former for verdikuponger mener nemnda at «hele billettprisen» blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Billetter kjøpt med SAS voucher kan således ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon annen valuta enn opprinnelig benyttet.

Basert på ovenstående vurdering kan ikke nemnda anbefale at klager får medhold i kravet om refusjon i form av penger/konvertering av SAS voucheren.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)