

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon i penger etter kansellert reise som ble bestilt med verdikupong.

### Dato

26.01.2023

### Saksnummer

2022-01589

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre andre reisende hadde kjøpt billetter for å reise med SAS mellom Bergen og Split, via Oslo, i september 2021. Klager anfører at denne reisen ble avbestilt av dem selv den 6. juli 2021, og de mottok en verdikupong på 16 559 kroner med gyldighet frem til den 8. juli 2022.

Klager anfører at de så bestilte en reise fra Bergen til Alicante med avreise den 14. mai 2022. Den 25. februar 2022 fikk klager beskjed om at avreisetidspunktet var endret fra kl. 06.30 til kl. 17.45. Klager anfører at hun den 5. mars 2022 tilfeldigvis oppdaget at reisen var kansellert av SAS, og de fikk ny avgang den 12. mai 2022. Klager anfører at dette ikke var akseptabelt, og de tok da kontakt med kundeservice, som ifølge klager bekreftet at beløpet ville bli refundert. Klager anfører at hun fikk e-post fra SAS den 25. april 2022 med beskjed om at pengene var refundert.

Klager anfører at hun skrev brev til SAS den 10. juni 2022, da hun ennå ikke hadde fått penger på konto. Klager anfører at etter mye frem og tilbake fant de endelig ut at pengene var blitt refundert til verdikupongen de hadde brukt. Klager anfører at dette ble de kjent med den 6. juli 2022, mens gyldigheten for verdikupongen fremdeles var den samme, slik at den utløp den 8. juli 2022.

Klager krever refusjon i penger av 16 559 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer, på tross av anmodning og purring.

### Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvare i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av klagers opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise med SAS fra Bergen til Alicante den 14. mai 2022 ble kansellert av selskapet. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjerer har uansett ikke rett på standarderstatning hvis vedkommende ble informert om innstillingen mer enn to uker før avreise, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. I dette tilfellet ble klager klar over innstillingen mer enn to uker før avreise. Klager har således ikke rett på standarderstatning. Klager har heller ikke krevd dette.

Uavhengig av om passasjerer har rett på standarderstatning, skal passasjerer tilbys valget mellom refusjon av den fulle billettprisen og omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager ønsket refusjon, men refusjonen ble refundert til verdikupongen klager hadde brukt på bestillingen.

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 en rekke saker lagt til grunn at «hele billettprisen» blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Poeng eller verdikuponger brukt på billettkjøp 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 med verdikupong tilbake til verdikupongen. Spørsmålet er imidlertid om SAS kan holdes ansvarlig for den anførte uklarheten i forbindelse med refusjonen og således bør utstede en ny verdikupong med forlenget gyldighet.

Fremlagt dokumentasjon viser at klager mottok e-post fra SAS den 25. april, der det står som følger: «The amount is returned to the same form of payment used for purchase.». Nemnda viser til at klager var klar over at reisen til Alicante var kjøpt med verdikupong. Nemnda mener at informasjonen som ble oppgitt i den opprinnelige e-posten fra SAS i april ikke var tilstrekkelig tydelig på at det innebar at man opprettholdt den opprinnelige utløpstiden på verdikupongen. Nemnda mener at SAS burde presisert dette tydeligere, og når dette ikke er gjort, bør klager få en utvidet adgang til å benytte sin verdikupong i 12 nye måneder.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at verdikupongens gyldighet utvides med 12 nye måneder.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)