

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter enten i form av penger eller vouchers uten utløpsdato.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00819

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager sitter med fire stk travel vouchers fra SAS totalt pålydende 9471 NOK, etter diverse endringer og kanselleringer på reiser kjøpt hos SAS

Voucher ble valgt som tilbakebetalingsmetode ettersom SAS gjorde det tilnærmet umulig å velge annen løsning i 2020. De opererte også med en lang saksbehandlingstid dersom en ikke valgte vouchers.

Klager har vært i kontakt med SAS flere ganger på telefon for å finne en løsning uten å lykkes , og han ble ved en anledning henvist til en nettside hvor en kunne legge inn klage. Klage ble sendt inn direkte på web , og klager har derfor ikke kopi av klagen. Som dokumentasjon vises det til SAS sitt svar på klagen og kopier av diverse mail for bestilling , endringer av relevante flyreiser.

For å toppe det hele har SAS den 25.05.21 refundert 112,- fra avgifter i forbindelse med en reise som allerede er registrert for behandling av Transportklagenemnda (2021-00464). Dette beløpet ble refundert til en voucher som allerede hadde gått ut på dato. Praksisen med en voucher som utløper etter 12 måneder er ikke tilfredsstillende så lenge en ikke kan reise fritt , og så lenge SAS ikke tilbyr reiser dit klager skal.

Bookingreferanse L77KK\*\* skulle ikke vært blandet inn i saken, da dette var en annen booking som ble brukt til å kjøpe reise med referanse NYRW\*\* (saksnummer 2021-00464).

Såvidt klager husker ble UYU3\*\* og MXMK\*\* kansellert av klager, og voucher ble valgt etter dårlig erfaring ved valg av refusjon.

Basert på ovenstående krever klager full refusjon av 9471,- NOK , enten i form av penger eller i form av vouchers som ikke har utløpsdato.

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

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves omgjøring av voucher til kontantutbetaling. Subsidiært krever klager vouchere som ikke har utløpsdato.

Slik SAS forstår saken har klager to saker inne for nemnda. Denne saken dreier seg om 3 stk vouchere som klager mottok i forbindelse med kansellering av reiser. Slik SAS leser dokumentasjonen dreier dette seg om reiser med bookingreferanser TIFO\*\*, UYU4\*\* og MXMK\*\*.

Undertegnede ser at klager også nevner to andre bookinger med bookingnummer L77K\*\* og NURW\*\*. Imidlertid forstås det slik at disse tilknytter seg en annen sak som allerede er til behandling hos nemnda. SAS ber derfor om at krav som knytter seg til en allerede eksisterende sak behandles der.

Også bookingen med bookingnummer NFJA\*\* nevnes i klagen. Imidlertid synes det slik at klager i forbindelse med denne reisen ba om en refusjon og at denne er gjennomført. SAS ber om en tilbakemelding dersom dette ikke stemmer.

I det videre vil de tre bookingene behandles hver for seg.

TIFO\*\*:

Bookingen bestod av en billett med reiserute:

ALC-BGO den 12. juli kl. 19:25 23:00.

Det skjedde en endring i klager sin booking den 17. juni. Samme dag mottok klager en e-post om at det hadde skjedd en endring i bookingen hans og det ble opplyst om at han skulle gå inn på SAS sine nettsider for å sjekke den nye reisen og gjøre eventuelle endringer. Den 26. juni ble det sendt en til e-post der klager ble opplyst om den endrede ruten. For ordens skyld nevnes det at dette ikke var en ny endring, det ble i denne e-posten opplyst om hvilke endringer som hadde skjedd den 17. juni. I e-posten som ble sendt den 26. juni ble det opplyst om at klager måtte ta kontakt med SAS i løpet av de neste 10 dagene dersom han ikke ønsket å benytte seg av reisen.

Den 6. juli kansellerte klager reisen og ba i den sammenheng om en voucher. Det følger av EU-forordning 261/2004 art. 5 nr. 1 bokstav a jf. art. 8 nr. 1 bokstav a at passasjeren har rett til refusjon eller omruting. Refusjon skal utbetales i kontanter, bankoverføring, banksjekk, eller voucher dersom det foreligger skriftlig avtale med passasjeren om dette.

Av de bilag som klager har lagt ved i sin klage til nemnda er det klart at han aksepterte å motta refusjonen i form av en voucher. Ut ifra hva SAS kan se foreligger det ikke uenighet om at klager har valgt å motta en voucher, til fordel for en kontantrefusjon. På bakgrunn av det ovennevnte er SAS av den oppfatning at klager ikke kan kreve voucheren sin omgjort til en kontantutbetaling.

MXMK\*\*:

Bookingen gjelder en tur/retur-reise fra Bergen til Alicante via Oslo. Utreise skulle være den 31. juli med retur den 4. august. Det følger av vedlagte bilag at klager kansellerte denne reisen via SAS sine nettsider den 28. juli. Det vises videre til bilag hvor det fremkommer at klagers flyvninger skulle operere som planlagt på det tidspunktet klager kansellerte reisen. Dersom de aktuelle flyvningene på noe tidspunkt hadde blitt kansellert, hadde de stått som "UN".

Når en passasjer selv kansellerer en reise foreligger det ikke lenger en avtale mellom passasjeren og flyselskapet. Dette fremkommer også av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av covid-19. I veilederens artikkel 2.2 fremkommer det at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner der passasjeren ikke kan reise, eller ønsker å kansellere reisen på eget initiativ.

Under samme punkt i veilederen fremkommer det at ved tilfellet passasjeren kansellerer sin egen reise vil retten til refusjon reguleres av billetttype. I dette tilfellet hadde klager billetter der det kun ville bli refundert skatter og avgifter.

På bakgrunn av det ovennevnte er det klart at klager i utgangspunktet ikke har rett på refusjon utover refunderbare skatter og avgifter.

Imidlertid er det slik at ved tilfellet hvor en passasjer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon gir SAS passasjeren en særlig rett hvoretter - ved passasjerens rettidige reklamasjon - SAS etter eget skjønn refunderer billettprisen (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 passasjeren har oppfylt sin reklamasjonsplikt eller ikke. Tilbudet om en voucher tilsvarende hele billettprisen var følgelig et utvidet tilbud til de som ikke ønsket å reise under pandemien og ikke en rett som klager i utgangspunktet har.

På bakgrunn av det ovennevnte mener SAS at klager ikke har rett på å få omgjort sin voucher til en kontantutbetaling.

UYU3\*\*:

For denne bookingen gjelder samme argumentasjon som for MXMK\*\*. Også for denne bookingen kansellerte klager selv reisen når denne fortsatt sto som bekreftet fra SAS sin side. Se bilag.

På bakgrunn av det overnevnte bestrider SAS klager sine krav hva gjelder å få gjort om voucherne til kontantutbetalinger og om å få forlenget vouchere uten utløpsdato.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon i form av kontanter eller vouchere uten utløpstid for diverse bookingnummer. Nemnda har foretatt en vurdering av de ulike bookingnummer:

TIFO\*\*:

Denne bookingen gjaldt en reise fra Alicante til Bergen den 12. juli 2020 kl. 19:25-23:00. Det fremgår av E-ticket at billetten er betalt for med SAS Voucher og Mastercard. SAS kansellerte bookingen, og klager fikk beskjed første gang den 17. juni 2020. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen, jf. forordningens artikkel 5 bokstav c) i).

Ved kanselleringer fra flyselskapets side har klager uansett rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I dette tilfellet har SAS sendt en mail til klager med informasjon om omruting på nye flyvninger, og at dersom han ikke svarer innen et visst antall dager, så regnes den nye reiseruten som akseptert. I den siste mailen datert 26. juni 2020 står det at klager må svare innen de neste 10 dagene. Klager sendte inn forespørsel den 6. juli 2020. Slik nemnda ser det valgte klager refusjon i form av voucher. Klager vil nå ha voucher omgjort til refusjon i kontanter.

Nemnda mener at klager har krav på refusjon i form av kontanter for TIFO\*\*. Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder om covid-19 "KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien", der det i punkt 4 heter: "Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom."

I utgangspunktet vil klager derfor har krav på refusjonen av reisen i kontanter. Men, klager betalte opprinnelig reisen delvis med voucher og delvis med Mastercard slik at klager likevel kun vil ha krav på refusjon i kontanter for det han betalte fra sitt Mastercard. Den del av reisen som er betalt med voucher har klager krav på refusjon i form av voucher. Det vises i den forbindelse til blant annet sak 2021-00094.

MXMK\*\*:

Denne bookingen gjaldt en reise fra Bergen til Alicante via Oslo den 31. juli 2020 kl. 11:30-19:35, med retur den 4. august 2020 kl. 11:20-19:35.

Ifølge sakens dokumenter ble denne bookingen kansellert på eget initiativ av klager den 28. juli 2020. Klager forespurte refusjon i form av voucher, og fikk dette innvilget. Ettersom det ikke hadde skjedd noen kansellering fra flyselskapets side på tidspunktet klager avbestilte, kommer ikke EU-forordning 261/2004 til anvendelse. Det fremgår av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av covid-19 artikkel 2.2 at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner der passasjerene ikke kan reise, eller ønsker å kansellere reisen på eget initiativ. Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet. Bookingen var kjøpt i SAS Go Smart og SAS Go Light, og var således ikke refunderbare. Klager mottok imidlertid refusjon i form av voucher, grunnet SAS sitt ekstraordinære tilbud om dette. Slik nemnda ser det har ikke klager rett på refusjon utover dette.

UYU3\*\*:

Denne bookingen gjaldt en reise fra Bergen til Alicante via Oslo og Stockholm den 6. februar 2020 kl. 07:10-15:35. Basert på sakens informasjon og dokumentasjon viser nemnda her til samme argumentasjon som over vedrørende booking MXMK\*\*. Nemnda kan ikke se at klager har rett på refusjon utover allerede mottatt voucher.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer den del av TIFO\*\* som er betalt med Mastercard i kontanter, og at resterende refunderes i form av voucher. For øvrig gis ikke klager medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Maricor Maglasang (American Express Travel)