

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om forlengelse av voucher samt refusjon av ny returbillett.

### Dato

11.02.2022

### Saksnummer

2021-01397

### Tjenesteytere

SAS

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Budapest den 22. juli 2021, med retur den 27. juli 2021. Klager skulle konkurrere på HFT World Championship i Skycov, og hadde derfor en konkurranse-rifle inkludert i bestillingen. Denne var bekreftet for hele bookingen.

SAS gjorde endringer i reisen. Reisen ble flyttet til den 23. juli. Dette medførte at klager ikke ville få tilstrekkelig med tid til å forberede seg til konkurransen.

Klager sikret seg transport med et annet flyselskap. Han ringte så til SAS for å kansellere/avbestille utreisen, men beholde returen. Dette ble bekreftet av SAS pr. telefon, og deretter pr. e-post.

Den 27. juli ankom klager flyplassen i Budapest kl. 05:15 for å sjekke inn. Til klagers store overraskelse var han ikke på passasjerlisten. Flyet var i tillegg fullt. Klager ble henvist til servicesranken på flyplassen. Det eneste ledige setet var med KLM. Klager ble nødt til å kjøpe en billett til KLM-flyvningen.

Da klager ankom Oslo fikk han beskjed i servicesranken om at også returbilletten hadde blitt kansellert. Det er usikkert om dette ble gjort av SAS eller Lufthansa. SAS forklarte også at det ikke er mulig å kun kansellere deler av billetten.

Klager sendte inn krav til SAS. Han har siden mottatt tre refusjoner. Alle refusjonene har blitt gjennomført mot klagers opprinnelige SAS-voucher, som klager benyttet til å kjøpe sin opprinnelige SAS-billett. Dessverre var utløpsdatoen allerede passert. Pengene ble med dette låst til en utløpt voucher.

Klager krever at voucher forlenges med ett år, og at han får dekket sin nye returbillett med KLM pålydende 4886,33 NOK.

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

SAS har ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

Lufthansa har anført følgende:

Klagers booking:

SK4755 22JUL21 OSL-FRA 09:15-11:20

SK3556 22JUL21 FRA-BUD 12:20-13:55 OPS BY LH1338

SK3561 27JUL21 BUD-FRA 07:00-08:45 OPS BY LH1343

SK3692 27JUL21 FRA-OSL 10:00-11:55 OPS BY LH860

Det skjedde ruteendringer på klagers utreise. Det startet med SK4755. I henhold til bookinghistorien ble hele bookingen kansellert som et resultat av dette. Endringene i bookingen ble utstedt av SAS. Hele bookingen ble kansellert 14 dager før avreise.

Lufthansa har ingen spor i sine systemer på at klager forespurte å beholde returen. Klager bes kontakte opererende flyselskap og utsteder av booking: SAS.

### **Nemnda bemerker**

Én av tjenesteyterne i saken (SAS) har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. 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 er medfører ruteendringer derfor at reisen er kansellert.

Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I denne saken ble klager varslet mer enn to uker før planlagt avgangstid. Klager har således ikke krav på standarderstatning etter EU-forordningen for ruteendringen/kanselleringen.

EU-forordning 261/2004 artikkel 8 gir passasjerer rett til valget mellom full refusjon av "hele billettsprisen" eller omruting. I et tilfelle der den reisende har betalt for billetten med verdikupong mener nemnda at "hele billettsprisen" blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Beløp betalt med voucher

kan derfor ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet.

Klager har opplyst at han har mottatt refusjon, men at refusjonene ble utstedt til en voucher som er utløpt på dato. SAS har ikke bestridt dette og det legger derfor til grunn av nemnda. Klager har derfor mottatt en voucher han ikke kan anvende. Nemnda anbefaler at SAS utsteder en ny voucher til klager som er gyldig i ett år. Utgåtte vouchere kan slettes.

Neste spørsmål er om klager har krav på refusjon av KLM-billetten han måtte kjøpe for å komme seg tilbake til Norge den 27. juli 2021.

Nemnda vil først vurdere om klager ble utsatt for nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 sin forstand. Nektet ombordstigning er definert i forordningens artikkel 2 bokstav j): «nektet ombordstigning», avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Basert på bookinghistorien for klagers booking, fremlagt av Lufthansa, hadde ikke klager en bekreftet booking for flyvningene den 27. juli 2021. Ifølge bookinghistorien ble hele reisen kansellert i systemet i forkant av avreisen. Reglene knyttet til nektet ombordstigning kommer med dette ikke til anvendelse.

Spørsmålet er imidlertid om flyselskape(ne) kan anses ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Når det gjelder ansvarsgrunnlag mener nemnda at flyselskapet har opptrådt uaktsomt. Klager fikk en e-post fra SAS den 7. juli 2021 med kopi av oppdatert booking. Her står flyvningene den 27. juli 2021 oppført, samt at de er "confirmed". Nemnda mener klager derfor med rette kunne forstå det som at han hadde bekreftet booking for returreisen og at det var greit at han beholdt kun returreisen. Klager har også anført at han fikk bekreftet pr. telefon (fra SAS) at det kunne gjøres på denne måten. SAS har ikke imøtegått dette til nemnda, og klagers påstand legges derfor til grunn. Det var veiledning fra SAS som var årsaken til at klager sto uten gyldig billett på hjemreisen, og måtte betale for ny flybillett med KLM.

Klager har også lidt et økonomisk tap i form av merutgifter til ny hjemreise. Klager skal ikke reise gratis og det kan gjøres fratrekk for allerede refundert beløp for returreisen

i den opprinnelige bookingen, slik at det er mellomlegget/merkostnaden til returreise klager får dekket. Dette av den grunn at klager ikke skal reise gratis.

Det er årsakssammenheng mellom SAS handlemåte og klagers tap.

Det er med dette årsakssammenheng mellom handlemåte og tap.

Nemnda anbefaler at SAS utsteder en voucher med gyldighetsperiode på ett år, samt dekker klagers merkostnader til returreisen med KLM.

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 utsteder en voucher med gyldighetsperiode på ett år, samt dekker klagers merkostnader til returreisen med KLM.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)