

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av verdien på utgått voucher

Dato

22.12.2022

Saksnummer

2022-01116

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 11.mai 2020 reise med SAS fra Haugesund til Los Angeles via Gardemoen og New York. En av disse flyvningene ble endret som følge av Covid-19 restriksjoner. Klager avbestilte reisen mot at SAS tilbød å utstede en voucher som skulle refunderes etter 1 år dersom den ikke ble brukt. Da voucheren hadde gått ut kontaktet klager flyselskapet med krav om refusjon av travelvoucheren. I dialogen mellom flyselskapet og klager, nekter flyselskapet å utbetale refusjon av den utgatte voucheren. Det at klager hadde mulighet til å få refusjon av reisen dersom voucheren ikke ble brukt var en viktig forutsetning, hun hadde ikke valgt voucher dersom refusjonen ikke var mulig.

Klager viser også til vilkårene på deres side hvor hun siterer dette:

Hvis flygningen din blir kansellert, tilbyr vi en SAS Travel Voucher av samme verdi som billetten din. Verdikupongen kan brukes til å bestille en ny flygning og er gyldig i tolv måneder fra utstedelsesdatoen. Hvis du ikke har tid til å reise med oss før verdikupongen utløper, kan den gjenværende verdien refunderes

I tillegg anfører klager at hun også ble informert om at hun kunne få refundert den gjenstående verdien, da hun valgte voucher i utgangspunktet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har til tross for gjentatte henvendelser fra sekretariatet ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda

I dialog med klager har SAS begrunnet nektet refusjon med at flygningen ble avbestilt av klager før den ble kansellert av flyselskapet

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

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

SAS har ikke svart nemnda. SAS har i epost til klager påstått at klager selv kansellerte sin billett, men nemnda kan ikke se at dette er sannsynliggjort.

I denne saken inngikk klager en avtale med SAS om å motta vouchere ved kanselleringen. Nemnda mener at klager i dette tilfellet også hadde rimelig grunn til å tro at hun kunne motta refusjon i form av penger etter ett år. I e-posten med tilbud om voucher sendt fra flyselskapet, står det i et av punktene at " Any value remaining when the voucher expires is refundable." Etter avtaleretten gir dette klager klart berettigede forventninger om at hun skal kunne få refundert verdien dersom voucheren ikke blir brukt innen fristen.

På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers vouchere i form av penger.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers vouchere i form av penger.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)