

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet voucher. Voucher ikke benyttet grunnet pandemien.

### Dato

19.01.2022

### Saksnummer

2021-01278

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Dublin den 8. juli 2020 (retur den 22. juli 2020). Flynummer på utreisen var SK4603, og på returen SK4604.

Reisen ble utsatt/avlyst grunnet pandemien. Klager og reisefølget fikk tildelt en voucher. Da pandemien vedvarte, har ikke klager kunne benyttet denne. Hele to måneder før voucherens utløpsdato tok klager kontakt med SAS og ba om refusjon i form av penger. Klager har etter flere etterfølgende forsøk ikke nådd frem hos SAS. På telefonen har hun blitt henvist til nettsidene til SAS. Dette fungerer ikke ettersom voucheren er utløpt. Klager har heller ikke kommet gjennom på SAS sin chat.

Klager har anført at flyvningene ble kansellert. Klager har ikke kopi av skriftlig kommunikasjon med SAS om dette. Klager fikk imidlertid informasjon om ruteendring. Denne var av så liten betydning at det ikke krevde svar. Klager trodde de fortsatt skulle reise, og endring av klokkeslett var lite relevant.

SAS skriver at klager med reisefølge har mottatt en "refund via voucher", og har faktisk innrømmet at de hadde krav på refund og valgte å utbetale det i form av en voucher - noe klager med reisefølge var tilfreds med. Da de ba om å bytte voucher for tilbakebetaling, påstår SAS at de egentlig ikke hadde krav på noen av dem.

Klager har fremsatt krav om tilbakebetaling pålydende 4252 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge har fremmet krav mot SAS der det kreves refusjon av SAS voucher som ble utstedt i forbindelse med avbestilling av SAS booking.

Klager kansellerte reisen på SAS sin nettside den 24. juni 2020. Det vises til bilag med bookinghistorien.

I og med at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett, bestrider SAS kravet om refusjon med henvisning til selskapets generelle befordringsvilkår og billettregler artikkel 4.1.3 og 4.1.4 (a), som klager aksepterte ved billettkjøpet.

Der en passasjer har kansellert sin billett foreligger det ikke lenger en avtale eller gyldig billett som passasjeren kan påberope seg mot SAS, herunder heller ikke om SAS kansellerer en flyvning i ettertid av passasjerens kansellering.

Som en goodwill i forbindelse med pandemien tilbød SAS de passasjerer som ikke lenger ønsket eller kunne reise, å motta SAS voucher til billettens fulle verdi, slik at reisen kunne foretas på et senere tidspunkt. I den e-post som klager mottok i forbindelse med bestilling av voucher, informerte SAS om at dette var en ikke-refunderbar voucher som var gyldig i 1 år fra utstedelse. Voucheren var gyldig til 26.06.21, og ble automatisk forlenget 30 dager og gikk ut 26.07.21.

Klager valgte selv å avbestille reisen og motta voucher og SAS har sannsynliggjort at den voucher som ble sendt ikke var refunderbar og måtte brukes innen en viss dato. Klager kunne kontaktet SAS via telefon eller chat på et tidligere tidspunkt for å få dette avklart. Ved å søke om refusjon på nettsiden vil det bare genereres en automatisk melding om at refusjon er i prosess. Klager kunne bestilt en ny reise frem til 26.07.21 med reisedatoer nesten 1 år frem i tid.

Basert på ovenstående kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om refusjon av voucher

SAS har lagt ved bilag som viser PNR-historien. I forklaringen av denne står det:

Booking kansellert/avbestilt av klager selv online 24 juni 2020. SK4603 fikk en tidsendring på ca 1,5 timer. Dette vises som TK og skjedde 13 juni-20. Samme dag fikk også returen SK4604 en tidsendring på 1,5 timer. Dersom flyvningen hadde vært innstilt, ville den vist UN. Viser også til at fly segmentene var i HK og ikke UN ved avbestilling (XS) 24juni20. SK4603 08jul20 ble offisielt innstilt 30.06.20.

SAS har lastet opp en tilleggskommentar hvor det står følgende:

Det oppstod en tidsendring den 13.06.20 (samme flynummer-liten tidsendring) som klager selv skriver ikke hadde betydning for deres ønske om å reise på det tidspunktet. Den 24.06.20 avbestilte klager selv reisen via SAS nettside og benyttet seg av tilbudet om å motta en voucher med billettens fulle verdi. Dette var et tilbud for de passasjerer som av ulike grunner ikke ønsket å reise grunnet pandemien og derfor kunne booke en senere reise ved bruk av voucher.

I epost som ble sendt med voucher var det også informasjon om vouchers gyldighet samt at den ikke var refunderbar.

Voucheren var gyldig fra 26.06.20 - 26.06.21 men ble automatisk forlenget med 30 dager, slik at faktisk utløpsdato var 26.07.21. Klager viser til et automatisk svar fra april-21 som blir sendt når passasjerer søker refusjon online, med informasjon om at forespørsel er mottatt og vil bli behandlet så snart som mulig. Chat dialogen det vises til er fra august-21, altså etter at voucher var utløpt og klager får beskjed om at voucher ikke kan refunderes.

SAS påpeker at flyvningen var ikke kansellert da klager avbestilte reisen - dette utløser dermed ingen rett på refusjon. Voucher ble tilbudt som en "goodwill" for passasjerer som hadde ikke-refunderbare billetter og ikke ønsket å reise.

SAS påpeker også at det bør vektlegges at klager hadde et helt år på å kontakte SAS med spørsmål om voucher og refusjon. Med bakgrunn i at det var gitt informasjon i e-post at voucher ikke kunne refunderes og måtte brukes innen en gitt tid, stiller SAS spørsmål til at det ikke ble gjort flere forsøk på å kontakte SAS i løpet av våren 2021. Dersom klager antok at voucher kunne refunderes, mener SAS at dette er en risiko som flyselskapet ikke kan bære ansvaret for.

SAS opprettholder sitt standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise fra Oslo til Dublin den 8. juli 2020, med retur den 22. juli 2020.

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn til at det skjedde noen små ruteendringer på klagers utreise- og returreise den 13. juni 2020, og at klager fikk beskjed om dette den 14. juni 2020. Det var da over to uker til avreise på både utreisen og returen. Endringene kvalifiserer ikke til standarderstatning, jf. regelen i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 bokstav c) i). Mailen klager mottok om endringene den 14. juni 2020 står det at klager må gi beskjed innen de neste fem dagene dersom hun ikke aksepterer endringene. Klager har oppgitt at endringene ikke var betydelige, og at de fortsatt tenkte å reise. Nemnda mener dette må forstås som at klager aksepterte de nye tidene, og at dette utgjorde hennes nye og oppdaterte booking.

Basert på sakens dokumentasjon kansellerte klager så bookingen den 24. juni 2020. Ifølge fremlagt bookinghistorie var både SK4603 Oslo-Dublin og SK4604 fortsatt bekreftede/operative på dette tidspunktet. Flyvningene var altså ikke kansellert fra flyselskapets side på tidspunktet for klagers avbestilling. Det forelå med dette ikke lenger noen bekreftet reservasjon på flyvningene og forordningen kommer ikke til anvendelse på klagers krav om refusjon, jf. artikkel 3 punkt 2 bokstav a). Dette gjelder til tross for at SAS i etterkant kansellerte den ene flyvningen.

Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder av EU passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med covid-19 situasjonen at forordningen ikke regulerer tilfeller hvor klager ikke kan/ønsker å benytte billetten. Det påpekes at retten til refusjon i disse tilfeller må avgjøres etter type billett og flyselskapets avbestillingsvilkår.

Ved søknad om ikke-refunderbare billetter, er hovedregelen at en kun har rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter dersom en avbestiller billettene.

Klager inngikk imidlertid en avtale med SAS om refusjon i form av en voucher. Dette selv om klager ikke hadde krav på det etter EU-forordningen. Voucheren ikke var refunderbar. Basert på dette anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)