

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utløpt voucher eller at gyldighetstiden forlenges med 12 måneder.

Dato

18.01.2022

Saksnummer

2021-01235

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med SAS for en reise for seg selv og foreldrene sine mellom Oslo og Palma de Mallorca. Planlagt avreise fra Oslo var den 6. juli 2020, mens returen var den 20. juli 2020. Den 10. juni 2020 mottok klager en e-post fra SAS der hun fikk tilbudet om å enten utsette reisen eller be om en voucher. Klager valgte å be om en voucher den 15. juni 2020. Hun fikk den tilsendt den 16. juni 2020.

Klager anfører at hun forsøkte gjentatte ganger å komme i kontakt med SAS på telefon, siden voucheren utløp mens det fremdeles var en pandemi. Klager anfører at reiserådet fra UD fortsatt gjaldt, og det var vanskelig å planlegge en reise i lys av de usikre tidene. Klager anfører at hun synes det er urimelig at en voucher kan gå ut på dato etter 12 måneder uten at det tas høyde for at det fortsatt er en svært spesiell tid. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager har fremsatt krav om refusjon av voucheren pålydende 14 151 kroner eller at voucherenes gyldighetstid forlenges med 12 måneder.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av oppfordring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Overfor klager har SAS anført at flyvningen ikke var kansellert da hun selv avbestilte, og at voucheren ikke er refunderbar og ikke kan forlenges etter at gyldighetstiden er utløpt.

Nemnda bemerker

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager selv valgte å avbestille reisen mot å få en voucher den 15. juni 2020. Nemnda finner ikke holdepunkter i saken for å legge til grunn at klagers flyvninger på dette tidspunktet var kansellert.

Etter at reisen var avbestilt, kan det ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Krav etter EU-forordningen faller således bort.

Om klager har rett på refusjon, avhenger dermed av billettvikårene som er fastsatt av selskapet, eller eventuelt avtale inngått mellom partene. I dette tilfellet ble det inngått en avtale om utstedelse av en voucher med 12 måneders gyldighet. Nemnda er av den forståelse at i henhold til vilkårene for denne voucheren, er den ikke refunderbar, og den kan ikke forlenges.

Klager har anført at det er urimelig at voucheren verken er refunderbar eller kan forlenges, sett i lys av pandemien. Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon, men kan ikke se at vilkårene i avtaleloven § 36 er oppfylt i dette tilfellet. Nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for å sette vilkårene til side som urimelige i henhold til avtaleloven.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)