

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av voucher som følge av at SAS kansellerte reisen.

### Dato

15.02.2022

### Saksnummer

2021-01614

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes barnebarn skulle reise med SAS fra St. Petersburg via København til Bergen den 8. juli 2020. Billettene kostet totalt 3051 kroner. Klager mottok melding om en rute-endring fra SAS den 18. juni 2020. Det ble informert om at klager skulle logge seg på «Min side» og følge de instruksjoner som ble gitt. Da klager logget seg inn, oppdaget hun at hennes reise var markert som kansellert. Klager kontaktet da SAS og ba om refusjon. SAS bekreftet å ha mottatt klagers melding om ønske om refusjon, og at de ville sende klager en voucher. Klager ønsker å få refundert verdien av voucheren.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda.

Til klager har SAS informert om at voucher ikke lenger er gyldig.

### Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager ble informert om at flyavgangene var kansellert mer enn 14 dager før planlagt avreise, og kanselleringen gir da ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 har reisende krav på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering av flyving. Klager sendte inn krav om refusjon til flyselskapet, med presisering at hun ønsket refusjon av billettene.

Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien.

Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjeren har gitt sitt samtykke til dette. Nemnda bemerker at i varsel om ruteendring fra SAS er det ikke gitt alternativ om refusjon, kun voucher eller aksept av ombooking. SAS har ikke oppfylt forpliktelsene sine etter EU-forordningen, og nemnda mener derfor at SAS må refunderer klagers billett.

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.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billetter.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)