

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter i kontanter, ikke i form av voucher.

### Dato

05.10.2023

### Saksnummer

2023-00744

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde flybillett med SAS fra Tokyo til Oslo t/r for reise den 11. - 25 juli 2020. Pris NOK 24 480. Reservasjonsnummer K4RRT2.

Grunnet covid-19 pandemien, valgte klager å kansellere reisen. Han mottok en verdikupong fra SAS i refusjon.

Klager brukte verdikupongen til å bestille ny reise på samme strekning for reise 29. september - 4. oktober 2020. Pris NOK 18 836 + NOK 1 950 for hund. Flybillettene inkludert hund ble betalt med verdikupongen. Reservasjonsnummer QKL8RE. Denne reisen ble kansellert av SAS den 1. september 2020. Klager mottok EUR 600 per person i standarderstatning, samt refusjon av flybillettene i form av verdikupong. Klager ønsker ikke refusjon i form av verdikupong, men i form av kontanter.

Klager fikk valget mellom refusjon eller verdikupong. Klager valgte refusjon. Det er klart at hensikten med å be om refusjon ikke er å motta verdikupong, da det å motta verdikupong var et eget og eksplisitt alternativ man kunne velge når man skulle søke om refusjon for den kansellerte flyreisen.

Klager krever full refusjon av de opprinnelige flybillettene NOK 18 836 NOK + NOK 1 950 (pris for hund), totalt NOK 20 786.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte på eget initiativ å kansellere den opprinnelige reisen (K4RRT2), og mottok verdikupong i refusjon.

Han bestilte en ny reise (QKL8RE) og betalte med verdikupongen. Denne reisen ble kansellert av SAS. SAS har utbetalt standarderstatning til klager med EUR 600 per person, samt refundert flybillettene i samme form som billettene ble betalt med, verdikupong.

SAS kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke har benyttet verdikupongen innen fristen den 15. juli 2021.

### **Nemnda bemerker**

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - legger til grunn at klager hadde lavprisbilletter (K4RRT2) for reisen 11. - 25 juli 2020, som i utgangspunktet ikke er refunderbare. Klager avbestilte selv reisen.

I EU-kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19, fremgår det at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjeren har god grunn til å avlyse reisen.

Klager ble tilbudt verdikupong fra SAS for den avbestilte reisen. Klager aksepterte tilbudet. Det var dermed inngått bindende avtale om slikt oppgjør.

Etter flertallets syn kan verdikuponger som gis av SAS på slikt grunnlag ikke kreves omgjort til penger. Det vises til tidligere avgjørelser i nemnda i lignende saker: FLYKN-2020-3534, FLYKN-2020-3202, FLYKN-2020-2341, og FLYKN-2022-767. Flertallet har forståelse for at dette oppleves som frustrerende i en situasjon med pågående reiserestriksjoner, men kan ikke se at det er grunnlag for å tilsidesette en slik avtale som urimelig etter avtaleloven § 36.

Klager benyttet verdikupongen til å kjøpe nye flybilletter med referanse QKL8RE for avreise den 29. september 2020. Denne reisen ble kansellert av SAS den 1. september 2020. SAS har utbetalt standarderstatning til klager med EUR 600 per person, selv om klager ikke hadde krav på dette, da reisen ble kansellert mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 5 bokstav c underpunkt i).

Klager skal i forbindelse med denne kanselleringen ha blitt forespeilet to alternativer; refusjon eller verdikupong. Klager har opplyst at han skal ha valgt refusjon.

Flertallet kan ikke se at dette valget er dokumentert i saken, men legger uansett til grunn at "refusjon" i denne sammenheng må forstås som tilbakebetaling i samme form som billettene ble betalt med. Som nevnt over var billettene for QKL8RE betalt med verdikupong.

Flertallet kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om utbetaling av NOK 20 786.

Etter flertallets syn bør imidlertid SAS utstede en ny verdikupong til klager pålydende dette beløpet. Begrunnelsen for dette er følgende:

SAS foretok den 23. oktober 2020 refusjonsoppgjør. Da ble den verdikupongen klager hadde benyttet til å betale for QKL8RE ble godskrevet med til sammen NOK 20 786. Verdikupongen som ble godskrevet var gyldig til 15. juni 2021, dvs i ett år etter at den ble opprettet i forbindelse med oppgjøret etter den første avbestilte reisen.

Det er på det rene at verdikupongen ikke ble benyttet innen utløpsdatoen. Etter flertallets syn må SAS bære ansvaret for dette. Det vises til at klager i skriv fra SAS den 11. september 2020 ble orientert om at de hadde mottatt hans ønske om refusjon, og ba han være tålmodig pga det store antallet henvendelser de hadde til behandling. Den 23. oktober 2020 ble så klager orientert av SAS om "vi har i dag avbestilt din reise med bestillingsnummer QKL8RE". I samme skriv ble det opplyst hvordan oppgjør ville bli tilbakeført dersom man faktisk hadde blitt belastet beløpet, dersom man hadde betalt med Bank Online, hadde betalt med EuroBonus poeng, eller gjennom Klarna. Klager mottok ingen melding eller konkret beskjed om at refusjonsoppgjør faktisk var foretatt hvordan dette var gjort, eller at det oppgjøret han hadde mottatt i form av verdikupong måtte benyttes innen 15. juni 2021. Det var først da klager kontaktet SAS i 2022, at han fikk beskjed om hvordan oppgjøret hadde skjedd, at verdikupongen hadde løpt ut på dato, og at den ikke lenger kunne benyttes.

Etter flertallets syn burde SAS orientert klager på en klar måte da refusjonsoppgjøret ble foretatt; både om hvordan oppgjøret ble foretatt og om utløpsdatoen på verdikupongen. Etter flertallets syn er det mest sannsynlig årsakssammenheng mellom denne manglende informasjonen og at klager ikke benyttet seg av verdikupongen. Flertallet mener derfor at SAS bør bære ansvaret for at verdikupongen ikke ble benyttet innen utløpstiden og anbefaler at SAS kompensere dette ved å utstede en ny verdikupong til klager pålydende NOK 20 786. Denne verdikupongen bør kunne benyttes og være gyldig i ett år fremover i tid.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - legger til grunn at klager fikk valget mellom refusjon og voucher, slik klager har anført.

Det vises til at sekretariatet i brev datert 15. mai 2023 uttrykkelig har gjort SAS oppmerksom på at uimotsagte påstander normalt legges til grunn som faktum i saken. Til tross for dette har SAS ikke bestridt klagers anførsel.

Klager har også fremlagt dokumentasjon som klart peker i retning av at han har blitt tilbudt (og valgt) refusjon i form av penger.

For det første vises det til e-post fra SAS den 11. september 2020 med emnefeltet «Refund request confirmation». I e-posten fremgikk følgende tekst:

«Dear traveler,

We have received your request for refund.

We kindly ask for your patience and understanding as we are experiencing a large number of requests. It will therefore take us longer time than usual before we can process your refund.

Booking reference: QKL8RE

Best regards from SAS».

For det andre vises det til e-post fra SAS den 23. oktober 2020, med emneteksten «Your pnr refund». I samme e-post ble det opplyst hvordan oppgjør ville bli tilbakeført dersom man faktisk hadde blitt belastet beløpet på bankkortet, dersom man hadde betalt med «Bank Online», hadde betalt med EuroBonus poeng, eller gjennom Klarna. Det stod ingenting om tilbakeføring til «voucher». Dette peker i retning av at refusjon i dette tilfellet tilsier refusjon i penger.

Etter mindretallets syn må refusjon/refund - i denne sammenheng - mest naturlig forstås som tilbakebetaling i penger. Særlig i lys av at det må legges til grunn at klager fikk valget mellom voucher og refusjon. Etter mindretallets syn er det her gitt et tilbud om refusjon i penger som klager har akseptert, slik at bindende avtale om refusjon i penger må anses inngått.

SAS synes å anføre mot dette at SAS har vilkår som tilsier at refusjonen alltid skal gå til "det ursprungliga betalningssättet", men mindretallet kan ikke se at SAS har fremlagt noe som dokumenterer at dette følger av SAS sine avtalevilkår.

Selv om SAS skulle hatt vilkår om dette, må det uansett fremstå som uklart for klager at refusjon ikke betyr refusjon i penger, men kun gir refusjon tilbake til voucher. Særlig må dette gjelde når klager har fått valget mellom refusjon og voucher, og klager velger refusjon og mottar en bekreftelse på dette. Denne uklarheten må i så fall gå ut over SAS, jf. avtaleloven § 37 nr. 3 og det bakenforliggende direktivet som oppstiller et klarhetskrav og fastslår at eventuell uklarhet skal tolkes til fordel for klager.

Mindretallet bemerker videre at SAS ikke tilbød klager omruting. Klager ble nødt til å omrute seg selv med annet flyselskap. Etter forordningen plikter SAS å sørge for omruting snarest mulig, og plikten omfatter også omruting med andre selskaper. Som følge av at SAS har brutt omrutingsplikten har klager også krav på å få erstattet sine eventuelle merutgifter til egenomrutingen av SAS.

Mindretallet mener også at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Forbrukerrepresentant Bernhardsen fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en verdikupong til klager pålydende NOK 20 786 med gyldighet i ett år.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)