

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at voucher omgjøres til full refusjon.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01626

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) skulle reise fra Trondheim til Milano t/r den 29. juni - 14. juli 2022 med SAS. Pris kroner 14 865.

Den 24. mai mottok klager e-post fra SAS med informasjon om at flyvningene var kansellerte, og at SAS ikke kunne tilby ombooking.

Klager gikk inn på nettsiden til SAS for å søke kontant refusjon. Noe gikk galt i prosessen og nettsiden hengt seg opp. Da klager etterpå sjekket sin profil hos SAS stod det at klager ville motta voucher. Klager kontaktet SAS per telefon, og han fikk bekreftet at SAS ville ordne dette slik at klager i stedet ville motta refusjon i form av kontanter. Dagen etter fikk klager tilsendt en voucher elektronisk. Klager stiller seg kritisk til dette.

SAS hevder voucheren kan omgjøres til refusjon etter at den utløper. Klager vil ikke vente til voucheren utløper, og krever at voucheren omgjøres til kontant refusjon med det samme.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da flyvningene ble kansellert mer enn 14 dager før avreise.

Det er ikke mulig å omgjøre klagers voucher til kontant refusjon før den utløper. Etter utløpsdato vil klager kunne søke full refusjon i form av kontanter.

### Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Trondheim og Milano ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Klager har fremsatt krav om kontant refusjon av flybillettene etter kansellering av reise.

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.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde under prosessen med å søke refusjon. Klager hevder det ikke var mulig å fullføre refusjonsprosessen, da nettsiden hang seg opp. SAS har til klager uttalt at voucheren kan omgjøres til full refusjon den dagen voucheren utløper.

Etter EU- forordningen artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av voucher er akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette. Spørsmålet for nemnda er hva som skjedde under prosessen med å søke refusjon, og om klager kan kreve at voucheren han mottok kan omgjøres til refusjon i form av penger.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder i forbindelse med om covid-19 pandemien: "KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien", der det i punkt 4 heter: "Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom."

Det er på det rene, og ikke bestridt, at klager har krav på å få omgjort voucheren til kontant refusjon etter at den utløper. Klager krever imidlertid at voucheren omgjøres til kontant refusjon med det samme. SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn og anbefaler at SAS gjør om klagers voucher til kontant refusjon med det samme.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS omgjør klagers voucher til kontant refusjon med det samme.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Edvin Gagnes (Flyr)