

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen i form av penger eller en gyldig voucher.

### Dato

21.03.2022

### Saksnummer

2021-01626

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt SAS-billetter hos for to personer og skulle reise fra Trondheim via Oslo til New York den 9. oktober 2020 med retur den 12. oktober 2020. reisen kostet totalt kr. 34226 og var betalt med SAS vouchere. Den 10. juli 2020 avbestilte klager billettene på grunn av covid-19 og reiserestriksjoner. Han fikk til svar at forespørselen om refusjon var mottatt, men at det ville ta litt tid og at SAS ville komme tilbake med et svar. Klager hørte ikke fra SAS og tok ved tre anledninger kontakt per telefon, men fikk bare beskjed om at de ville komme tilbake med et svar. Den 31. mai 2021 tok han på nytt kontakt med SAS per telefon og denne gangen fikk han imidlertid beskjed om at han måtte sende en reklamasjon til SAS. Samtidig fikk han beskjed om at beløpet som gjaldt billettene til New York angivelig var tilbakebetalt den 31. august 2020 til en voucher som ikke lenger var gyldig. Denne voucheren gjaldt et beløp de hadde mottatt fra SAS som kompensasjon etter en forsinkelse på en reise til Las Palmas i november 2019. Klager har aldri mottatt noen beskjed fra SAS om at dette var blitt gjort.

Det er ikke holdbart at refusjonen angivelig er gjort uten at klager har fått beskjed om det og i tillegg til en voucher som ikke lenger kan benyttes når han endelig fikk informasjon om at refusjonen var skjedd.

Klager krever en av følgende løsninger:

1. Refusjon av opprinnelig erstatningsbeløp fra november 2019 (dvs. 50% av voucherbeløp) til konto.
2. Ny voucher på billettbeløpet med tilfredstillende varighet, f.eks. 12 måneder fra utstedelsesdato.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Ifølge sakens dokumenter ble reisen til New York kansellert på eget initiativ av klager den 10. juli 2020. Klager sendte inn et krav til SAS om refusjon av billettene, men fikk ikke svar på sine forespørsler til tross for at han tok kontakt med SAS flere ganger.

Ettersom det ikke hadde skjedd noen kansellering fra flyselskapets side på tidspunktet klager avbestilte, kommer ikke EU-forordning 261/2004 til anvendelse. Det fremgår av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i kontekst av covid-19 artikkel 2.2 at EUs passasjerrettigheter ikke omhandler situasjoner der passasjeren ikke kan reise, eller ønsker å kansellere reisen på eget initiativ. Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet. SAS har i sin korrespondanse med klager bekreftet at refusjonen er skjedd til en av voucherne som klager benyttet da han bestilte billettene. Denne refusjonen skal angivelig ha skjedd den 31. august 2020 uten at klager har fått beskjed om dette til tross for at SAS flere ganger har svart klager at han ville høre fra dem når refusjonsforespørselen hans er blitt behandlet.

Da klager til slutt, etter å ha purret på svar flere ganger, fikk informasjon om at refusjonen var skjedd, viste det seg at voucheren ikke lenger var gyldig. Etter nemndas syn har klager dermed heller ikke fått refusjon av billettprisen som han hadde krav på.

Nemnda anbefaler at SAS utsteder en ny voucher pålydende billettprisen på kr. 34226 og med en gyldighet på 12 måneder.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en ny voucher pålydende billettprisen på kr. 34226 og med en gyldighet på 12 måneder.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)