

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omgjøring av voucher til kontantutbetaling som følge av forsinket utsendelse av voucher.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-02139

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 21. april 2020 skulle klager og hans kone reise fra Sola til Gøteborg med mellomlanding i Oslo. Returreise var planlagt den 8. mai 2020. Den 14. april mottok klager informasjon fra SAS om at reisen var kansellert. Den samme dagen aksepterte klager en voucher på NOK 6 424. Klager har forklart at han valgte voucher da han ønsket å tilby SAS en hjelpende hånd i den vanskelige situasjonen selskapet var i.

Klager purret på SAS i både mai og juli da han ikke hadde mottatt voucheren. Den 13. juli fikk klager beskjed om at voucheren hadde blitt sendt til han den 27. mai. Dagen etter, den 14. juli, fikk han beskjed om at han ikke hadde mottatt voucher fordi det var tekniske problemer med å sende ut voucher til kunder som hadde e-postadresse som endte på «online.no». Klager viser til at SAS har ukentlig kommunisert med han på den samme e-postadressen ved å sende blant annet reklame og annen reiseinformasjon. Klager har også vist til at han vært i dialog med Telenor, som har informert om at det ikke har vært noen feil med e-postadressen hans i den aktuelle perioden. Klager anfører at påstanden om problemer med e-posten er konstruert av SAS for å forsinke prosessen.

Klager har informert om at han først den 19. august mottok voucher fra SAS. Klager mener det er totalt uakseptabelt å måtte vente i over 4 måneder for en voucher.

Klager krever å få refundert billettene, eventuelt å få utbetalt verdien av voucheren, pålydende NOK 6 424.

Klager anfører også at SAS bør gis foretaksstraff.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har vist til at klager har fremmet krav om at vouchere han har fått i forbindelse med kansellert reise gjøres om til en kontantrefusjon. Bakgrunnen for kravet er at klager mener at det nå har gått for lang tid fra han ba om voucher til han faktisk mottok voucherne.

SAS beklager at det har tatt så lang tid, og viser til at det har vært et teknisk problem som har gjort at vouchere sendt til @online.no-adresser ikke har kommet gjennom.

I tiden mellom klager sendte inn sitt krav til nemnda og SAS har svart, er voucherne sendt til en annen adresse klager disponerer, en @gmail.com-adresse. Dette ble gjort den 19. august 2020.11.04.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a, har passasjeren rett til refusjon eller omruting. Refusjonen skal utbetales i kontanter, bankoverføring, banksjekk, eller ved voucher dersom det foreligger en signert enighet med passasjeren, jf. artikkel 7 nr. 3 jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a.

Klager har i dette tilfellet akseptert å motta refusjon i form av en voucher, og aksepten foreligger på e-post. Det kommer frem i EU-kommisjonens Covid-19 veileder punkt 2.2 at dersom flyvningen blir kansellert, mister ikke passasjeren sin rett på refusjon i de tilfellene der flyselskapet kun har tilbudt voucher.

Det avgjørende for om klager har krav på å kreve kontantutbetaling fremfor voucher i dette tilfellet, er etter nemndas syn om klager fikk tilbud om refusjon senest samtidig som klager fikk tilbud om voucher. Slik faktum er presentert av klager, legger nemnda til grunn at klager ble tilbudt refusjon, men valgte voucher for å gi SAS en hjelpende hånd. Klager har derfor ikke krav på omgjøring fra voucher til refusjon i henhold til EU-forordningen.

Nemnda mener videre at klager ikke har krav på erstatning for den ulempe det har medført at det tok fire måneder før han mottok sine vouchere. Verken EU-forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av slik ikke-økonomisk tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. En slik hjemmel foreligger ikke i dette tilfellet.

Videre bemerkes det at nemnda ikke har kompetanse til å ilegge SAS foretaksstraff.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - Fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)