

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at refusjon av ubenyttet billett omgjøres fra voucher til kontant utbetaling.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00767

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til Alicante, med utreise den 23. juli og retur den 17. august 2021. Klager skulle ha med seg sin hund, og reisen ble i sin helhet betalt med voucher. Billettpris for klager var 2102 kroner, og 1500 kroner for hunden.

Klager mottok melding to ganger om endring av returreisen, første gang den 5. juli 2021, og så den 27. juli 2021.

Den siste endringen innebar en reise via Gøteborg og Stockholm den 18. august 2021. Klagers hund var da ikke blitt registrert, så klager ønsket derfor ikke å reise, og ringte SAS for å få refusjon. Hun fikk tilsendt en bekreftelse på at reisen for både seg og hunden ville bli godskrevet en voucher, og at hun ikke kunne få refundert pengene. Klager fikk ikke noen voucher med nummer og utløpsdato. I januar 2022 ønsket klager å bestille en ny reise, men manglet tilgang til voucheren.

Det viste seg at beløpet på den ubenyttede reisen ble lagt tilbake på den opprinnelige voucher, som hadde utløpt 19 dager etter returen fra Alicante, uten at klager ble informert om dette. Klager hadde heller ikke tilgang til den gamle voucheren.

Klager krever at refusjon av flybillettene utbetales.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Til klager har SAS i det vesentlige svart følgende:

Under pandemien ble det utstedt vouchere med gyldighet i ett år som en gest til våre kunder som ikke kunne, eller ikke ønsket å reise. Klager kansellerte selv sin reise. Voucheren er ikke refunderbar, og gyldighetstid kan heller ikke forlenges.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en reise med SAS mellom Oslo og Alicante den 23. juli 2021 med hjemreise 17. august 2021. Reisen ble betalt med verdikupong.

Underveis i ferien, den 27. juli 2021, fikk klager beskjed av SAS om at hjemreisen ble kansellert, og klager ble tilbudt omruting. Dette passet ikke for klager og klager ba om refusjon. Nemnda mener at tilbudet hun fikk om omruting ikke var tilstrekkelig til å dekke hennes behov, da omrutingstilbudet ikke inkluderte hunden.

Kansellering fra flyselskapets side gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjeren har uansett ikke rett på standarderstatning hvis vedkommende ble informert om innstillingen mer enn to uker før avreise, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. Da klager i dette tilfellet ble informert mer enn to uker før avreise, har hun ikke rett på standarderstatning for ruteendringen. Klager har heller ikke krevd dette.

Nemnda forstår det slik at beløpet klager hadde betalt med verdikupong, ble refundert til verdikupongen hun hadde brukt.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder «hele billettprisen». I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med poeng eller andre former for verdikuponger, har nemnda i saker som FLYKN-2020-3194 og FLYKN-2020-3434 lagt til grunn at «hele billettprisen» blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Poeng eller verdikuponger brukt på billett kjøp kan således ikke kreves refundert i penger.

Utgangspunktet er dermed at SAS har refundert hele billettprisen når de har refundert beløpet klager betalte med verdikupong tilbake til verdikupongen. Spørsmålet er om SAS har anledning til å begrense voucherens gyldighetstid ved å refundere til en verdikupong som utløp 19 dager etter at reisen skulle vært gjennomført.

Nemnda bemerker at det var SAS som i dette tilfellet kansellerte klagers flyvninger. Flyselskapet er forpliktet til å gi passasjeren refusjon ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a dersom passasjeren velger refusjon fremfor omruting.

Å refundere til en verdikupong med så kort gyldighetsperiode at den blir vanskelig å bruke, er etter nemndas syn ikke tilfredsstillende, når det var SAS om kansellerte reisen og slik sett var ansvarlig for at klager ikke fikk brukt voucheren som planlagt. Nemnda viser for øvrig også til konklusjonen i FLYKN-2021-1104. På bakgrunn av dette anbefaler

nemnda at SAS utsteder en ny verdikupong pålydende 3602 kroner med gyldighet på ett år, slik at klager får muligheten til å bruke denne.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en ny verdikupong pålydende 3602 kroner med gyldighet på ett år

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)