

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon eller voucher. Kansellerte flybilletter grunnet covid-19.

### Dato

24.03.2022

### Saksnummer

2021-01719

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt ti personer) hadde fem bookinger med SAS for reise mellom Palma og Oslo, og Oslo og Kirkenes i august 2020. Alle flyene ble kansellert sommeren 2020 og SAS tilbød vouchere til kundene. Voucherne kunne brukes til å bestille nye flybilletter, eller en kunne få pengene tilbake om ett år.

Grunnet situasjonen med covid-19 (reiserådene) kunne ikke klager benytte voucherne. Det ble i juli 2021 søkt om å få de refundert. Det sto på SAS sine hjemmesider at vouchere som var mottatt som refusjon for flyvninger kansellert grunnet covid-19, var refunderbare etter 12 måneder. SAS kundeservice sa også pr telefon at de kunne motta refusjon i form av penger etter ett år. Klager kunne med dette ikke tenke seg at det ville bli problemer med å få pengene tilbake.

I kontakten med SAS sin kundeservice fikk klager flere forskjellige svar. Klager fikk helt til slutt skriftlig beskjed om at de ikke kunne få pengene tilbake, fordi de fikk voucherne før selve flyvningene var innstilt/kansellert.

Klager har anført at alle flyvningene var kansellert grunnet covid-19, og at SAS lurte kundene sine og kansellerte flyvningene noen dager før avgang.

Det er tale om mye penger for familien (25000 NOK). Klager ber om hjelp til å få pengene tilbake, eller en ny voucher som kan brukes til å reise neste sommer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaret i saken.

### Nemnda bemerker

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerene ha valget mellom refusjon eller omruting. En forutsetning for at forordningen skal gjelde er at passasjerene har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1.

Basert på dokumentasjonen klager har lagt frem legger nemnda til grunn at klager kansellerte sin reise før den ble kansellert av SAS.

Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder av EU passasjerrettigheter sett i lys av situasjonen med covid-19 at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer tilfeller hvor klager ikke kan/ønsker å benytte billetten. Det påpekes at retten til refusjon i disse tilfeller må avgjøres etter type billett/flyselskapets avbestillingsvilkår. Eventuell avtale mellom flyselskapet og passasjerene må også legges til grunn.

Klager hadde i utgangspunktet ikke krav på refusjon av annet enn skatter og avgifter.

Imidlertid inngikk klager en avtale med SAS om å motta vouchere ved kanselleringen. Nemnda mener at klager i dette tilfellet også hadde rimelige grunn til å tro at han kunne motta refusjon i form av penger etter ett år.

Nemnda baserer dette på at klager har opplyst at SAS kundeservice per telefon sa at han kunne motta refusjon i form av penger etter ett år. SAS har ikke bestridt dette, og nemnda legger derfor dette til grunn.

På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers vouchere i form av penger.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers vouchere i form av penger.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

