

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, og at refusjon av billetter utbetales i kontanter.

Dato

24.01.2023

Saksnummer

2022-01784

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise tur-retur med SAS fra Trondheim til New York med avreise 18. juli og retur 8. august 2022. Klager mottok melding om kansellering den 17. juli. Klager ble gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen, men ble ikke omruttet.

Klager krever standarderstatning og at refusjon av billettens pålydende utbetales i kontanter, og ikke i form av voucher.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har SAS tilbudt refusjon av billettene i form av voucher.

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 ikke levert inn tilsvaret i saken.

Nemnda legger med dette klagers opplysninger til grunn om at hennes utreise og returreise med SAS ble kansellert, og at hun ble informert om dette den 17. juli 2022.

Kansellering 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.

Nemnda finner ikke at SAS har sannsynliggjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen av utreisen ble meddelt dagen før planlagt avgangstid. Nemnda mener med dette klager med reisefølge har rett på 600 EUR per person (totalt 2400 EUR) for kanselleringen av utreisen. I og med at det var over to uker til returreisen har klager ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Klager har i tillegg krevd full refusjon av bookingen. Ved fly kansellering har en rett på full refusjon av reisen i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Klager har krevd refusjon i form av penger.

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. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet.

Utgangspunktet er dermed at SAS har refundert hele billettprisen når de har refundert beløpet klager betalte med verdikuponger tilbake til verdikupongene. Nemnda har sett på klagers fremlagte billetter, og forstår det som at billettene ble betalt med vouchere. Nemnda kan med dette ikke se at klager med reisefølge har rett på noen ytterligere refusjon en voucherne de ble meddelt informasjon om den 28. august 2022.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 EUR i standarderstatning per person (totalt 2400 EUR). Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)