

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billett.

Dato

23.06.2023

Saksnummer

2022-02358

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Qatar Airways fra Oslo til Singapore den 8. april 2020 med retur fra Tokyo til Oslo den 19. april 2020. Billetten ble bestilt i februar 2020, og kostet 18221 NOK.

Reisen ble kansellert 7. april grunnet pandemien, og klager fikk voucher med gyldighetstid to år, og med verdi på 19 962 NOK. Klager ville bestille ny billett i november 2021, og ønsket å benytte voucheren, men det fungerte ikke. Klager kontaktet selskapet, og fikk forlenget gyldighetstiden på voucher.

Klager ønsket å reise til Adelaide, men det fantes ingen mulighet, så klager bestilte billett til Perth i september 2022 i stedet, da hun var redd for å miste verdien på voucher om hun ikke bestilte billett før utløpsdato. Klager ville da endre billetten så snart det ble satt opp flyvninger til Adelaide. På det tidspunkt var policy at det var lov å endre dato eller destinasjonen, så klager tenkte hun da i etterkant kunne avbestille, og be om refusjon i stedet. Klager kontaktet selskapet og informerte om at hun ønsket refusjon av billetten om mulig, men hun avbestilte ikke.

Klager anfører at reisen ble avbestilt uten hennes samtykke. Klager har mottatt refusjon på 15 842 NOK. Klager ble aldri informert om at det var avbestillingsgebyr. Klagers krav er refusjon av 8 739 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte billett i 2020 for reise samme år, men flyvningen ble kansellert grunnet pandemien. Det ble utstedt en voucher med en tilleggsverdi på 10%.

Den totale verdien av voucheren ble benyttet til å bestille ny billett med utreise i september 2022 med retur i oktober 2022. Det ble da inngått en ny kontrakt med

tilhørende restriksjoner for denne reisen, noe klager ble informert om ved bestilling. Klager sendte senere en søknad om refusjon av denne reisen, som for øvrig gikk som planlagt, og refusjon ble utført etter gjeldende regler.

Oversikt over utregning:

Opprinnelig betalt: 18221 NOK

Voucher verdi: 19962 NOK

Ikke refunderbar del av voucher- 10%: 1741 NOK

Tilleggsbetaling for ny billett: 4619 NOK

Totalverdi ny billett: 24581 NOK

Basert på ovenstående:

Avbestillingsgebyr for billett: 6998 NOK

Ikke refunderbart beløp: 1741 NOK

Total belastet: 8739 NOK.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen i april 2020 skyldes covid-19 pandemien og klager har dermed ikke krav på standarderstatning.

Kanselleringen av klagers reise i 2020 skjedde under covid-19 pandemien. Som følge av det store antallet kansellerte flyvninger ga EU-kommisjonen en veileder når det gjaldt utstedelse av vouchere (tilgodelapper) i stedet for kontant refusjon av billettprisen til passasjerer: «KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien»

Nemnda viser til punkt 4 der det heter:

«Vouchere bør have en gyldighedsperiode på mindst 12 måneder. Uden at det berører punkt 5 bør operatører og arrangører automatisk og senest 14 dage efter udløbet af gyldighedsperioden tilbagebetale voucherbeløbet til den pågældende passager eller rejsende, hvis ikke voucheren er blevet indløst. Dette gælder også for tilbagebetaling af voucherens resterende beløb, hvis den tidligere er blevet delvist indløst.»

Og videre:

«Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at

gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom.

Nemnda oppfatter klager slik at hun har ønsket å omgjøre voucheren til penger, og at det var derfor hun bestilte en ny reise da utløpstiden på voucheren nærmet seg. Basert på nevnte veileder mener nemnda at klager har hatt rett på å få refundert beløpet i kontanter når hun ikke kunne bruke voucheren. Hun kan ikke stilles dårligere selv om hun ikke visste om dette.

Basert på dette mener nemnda at Qatar Airways bør refundere klager for verdien av de opprinnelige billettene, 18 221 NOK, samt det klager betalte for de nye billettene, 4 619 NOK, totalt 22 840 NOK. Til fradrag kommer 15 842 NOK som allerede er refundert klager. Resterende krav er 6 998 NOK.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer 6 998 NOK til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)