

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av voucher som følge av at SAS kansellerte reisen.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01613

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Bergen via Stockholm til St. Petersburg den 5. juli 2020. Billetten kostet 2710 kroner. Klager mottok melding om en rute-ending fra SAS den 18. juni 2020. Det ble informert om at klager skulle logge seg på «Min side» og følge de instruksjer som ble gitt. Da klager logget seg inn, oppdaget hun at hennes reise var markert som kansellert. Klager kontaktet da SAS og ba om refusjon. SAS bekreftet å ha mottatt klagers melding om ønske om refusjon, og at de ville sende klager en voucher. Klager benyttet en del av voucheren, 999 kroner, på en reise fra Bergen til Oslo den 2. april 2021. Klager ønsker å få refundert resten av voucherenes verdi, 1711 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende svar til nemnda.

Til klager har SAS informert om at voucher ikke lenger er gyldig.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 and C-270/20, Azurair and Others, in Case C-263/20, Airhelp, and in Case C-395/20, Corendon Airlines. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager ble informert om at flyavgangene var kansellert mer enn 14 dager før planlagt avreise, og kanselleringen gir da ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 har reisende krav på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering av flyving. Klager har brukt deler av voucheren, men har fremsatt krav om refusjon av gjestående verdi på 1 711 kroner.

Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerene har gitt sitt samtykke til dette. Nemnda bemerker at i varsel om ruteendring fra SAS er det ikke gitt alternativ om refusjon, kun voucher eller aksept av ombooking. SAS har ikke oppfylt forpliktelsene sine etter EU-forordningen, og nemnda mener derfor at SAS må refunderer gjenværende verdi i voucheren på 1 711 kroner.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer gjestående verdi i klagers voucher på 1 711 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)