

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av verdikupong eller forlenget gyldighet på utløpt verdikupong. Selskapet kansellerte reisen.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01483

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig bestilt en reise for seg selv og en medreisende med SAS mellom Oslo og Amsterdam, med avreise den 30. april 2020 og retur den 6. mai 2020. Som følge av covid-19-utbruddet og innføring av reiserestriksjoner valgte klager å avbestille denne reisen den 23. mars 2020, og han aksepterte en verdikupong med utløpsdatoen 25. april 2021.

Da utløpsdatoen nærmet seg, kontaktet klager SAS og fikk en tre måneders forlengelse av verdikupongen. Han bestilte etter dette ny reise til Nederland, med utreise den 27. juli 2021 og hjemreise den 11. august 2021. Klager betalte 6 176 kroner med verdikupong og 178 kroner med kort for billettene.

Den 9. juli 2021 fikk klager beskjed om at det hadde skjedd en ruteendring i bestillingen. Klager fikk tilbud om omruting, men de nye tidene passet ikke med klagers avtaler i Nederland. I tillegg ville de nye reisetidene kreve en ekstra hotellovernatting i Oslo før avreise fra Gardermoen. Klager anfører at han sjekket mulige alternative ruter på SAS' hjemmeside og valgte deretter å kansellere reisen siden han hadde refunderbare billetter.

SAS tilbakeførte pengene betalt med verdikupong tilbake til verdikupongen. Klager anfører at verdikupongen da var utløpt.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med KLM med avreise fra Torp den 26. juli 2021 for å komme seg til Nederland. Denne reisen ble gjennomført som planlagt. Klager betalte 6 222 NOK for denne reisen, noe som er omtrent det samme som han hadde betalt for SAS-billettene.

Klager krever enten at de 6 176 kronene blir refundert i penger eller at verdikupongens gyldighetstid forlenges.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Slik SAS forstår saken, ønsker klager refusjon i form av penger, eventuelt forlengelse av verdikupong som han brukte for å betale for reisen som skulle ha funnet sted den 27. august. Både utreisen og hjemreisen ble endret av SAS, og klager kansellerte derfor reisen og ba om refusjon. Klager hadde betalt for reisen både med penger og med en verdikupong. Verdikupongen som klager brukte til å betale reisen, var en såkalt covid-19-voucher. Klager ba om en slik verdikupong i forbindelse med kanselleringen av en tidligere reise.

I perioden fra 13. mars 2020 fikk passasjerer som ikke ønsket å gjennomføre fremtidige reiser, tilbud om full refusjon for reisen sin i form av en verdikupong/reisesjekk. Dette var et tilbud som ble gitt som følge av usikkerheten som oppsto i forbindelse med pandemien. I perioden før pandemiens utbrudd ble et slikt tilbud bare gitt dersom det kunne vises til en force majeure-situasjon. I tilfeller der passasjerer er forhindret fra å fly som følge av en force majeure-situasjon, gir SAS passasjerer en særlig rett hvoretter SAS, så lenge passasjerer reklamerer i tide, etter eget skjønn refunderer billettprisen (med unntak av refunderbare tilleggsavgifter) eller tilbyr en verdikupong (voucher) med tilsvarende verdi.

Uavhengig av vilkårene i selskapets befordringsvilkår har SAS i perioden fra 13. mars 2020 gitt passasjerer ytterligere særlige rettigheter ved å betrakte alle kanselleringer som om de er gjort som følge av force majeure, og ved ikke å kontrollere om passasjerer har oppfylt reklamasjonsplikten eller ei.

På eget initiativ valgte klager den 23. mars 2020 å avbestille den opprinnelige reisen og motta en reisesjekk tilsvarende billettprisen. Da klager valgte denne verdikupongen, måtte han godta vilkårene som fulgte med et slikt valg, herunder at verdikupongen hadde varighet på ett år og at den ikke var refunderbar.

Etter forordningen kan klageren velge mellom refusjon av hele billettprisen og omruting. Som klager skriver, valgte han alternativet refusjon ved kansellering av den nye reisen. I lignende tilfeller, der en reisende har kjøpt billetter helt eller delvis med verdikuponger, har Transportklagenemnda kommet frem til at «hele billettprisen» blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen. Dette er blitt sammenlignet med at en ikke kan kreve refusjon i en annen valuta enn den det er betalt med. I dette tilfellet hadde klager betalt med en verdikupong, og pengene ble refundert til samme betalingsmiddel. Hva gjelder kravet om forlengelse av verdikupongen, viser SAS til fremlagt dokumentasjon som viser at verdikupongen allerede var forlenget med tre ekstra måneder. Slik SAS ser det, ville klager ha fått en tilfeldig fordel dersom en kunne fått forlenget verdikupongen eller fått den omgjort til penger gjennom å bestille en reise for så å kreve reisen refundert.

På bakgrunn av dette kommer ikke SAS til å imøtekomme klagers krav.

Avslutningsvis vises det til fremlagt dokumentasjon som viser at klagers flyvninger ble kansellert henholdsvis 5. og 9. juli. Dette var mer enn 14 dager før både utreisen og hjemreisen. Klager er dermed ikke berettiget til standarderstatning.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager opprinnelig hadde bestilt en reise med SAS mellom Oslo og Amsterdam i april 2020. Videre legger nemnda til grunn at klager ikke bestrider at denne reisen ble avbestilt frivillig før avreise og at han mottok en verdikupong for denne. Det er i tillegg ubestridt at verdikupongens utløpstid ble forlenget med tre måneder etter at klager tok kontakt med SAS.

Klager bestilte videre en ny reise med SAS mellom Oslo og Amsterdam, med avreise den 27. juli 2021. Den 9. juli fikk klager beskjed om en ruteendring. Både klagers utreiseflyvning og hjemreiseflyvning ble kansellert. 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. 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 han ikke rett på standarderstatning for ruteendringen. Klager har heller ikke krevd dette.

Uavhengig av om passasjeren har rett på standarderstatning, skal passasjeren tilbys valget mellom refusjon av den fulle billettprisen og omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har oppgitt at han valgte å be om refusjon.

Nemnda forstår det slik at beløpet klager hadde betalt med verdikupong, ble refundert til verdikupongen han hadde brukt, mens resten ble refundert i 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 verdikupong tilbake til verdikupongen. Spørsmålet er

imidlertid om SAS kan holdes ansvarlig hvis de refunderte til en verdikupong som uansett ikke lot seg bruke lenger.

Fremlagt dokumentasjon viser at SAS bekreftet den 15. juli 2021 at refusjonen ville skje, men at det kunne ta opptil fem virkedager før pengene var refundert. Fremlagt kopi viser at verdikupongen etter forlenget gyldighetstid utløp den 25. juli 2021. Klager har anført at verdikupongen var utløpt da pengene ble tilbakeført. SAS har ikke bestridt dette, men har anført at verdikupongen allerede var blitt forlenget og at passasjerer ville ha fått en tilfeldig fordel dersom en kunne fått forlenget verdikupongen eller fått den omgjort til penger gjennom å bestille en reise for så å kreve reisen refundert.

Nemnda bemerker at det var SAS som i dette tilfellet kansellerte klagers flyvninger. Flyselskapet er forpliktet til å gi passasjerer refusjon ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a dersom passasjerer velger refusjon fremfor omruting. Å refundere til en verdikupong som ikke lar seg bruke må likestilles med å ikke gi refusjon. Nemnda viser for øvrig også til konklusjonen i FLYKN-2021-1104. På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at SAS utsteder en ny verdikupong pålydende 6 176 kroner med gyldighet på ett år, slik at klager får muligheten til å bruke denne.

For ordens skyld bemerker nemnda at klager også har oppgitt at som følge av at omrutingstilbudet fra SAS ikke passet, valgte han å kjøpe nye billetter med annet selskap. Da prisen på de nye billettene uansett var lavere enn prisen på de opprinnelige billettene med SAS, og nemnda mener at klager får full refusjon når SAS utsteder en ny verdikupong, finner ikke nemnda grunn til å gå nærmere inn på noen drøftelse rundt omrutingstilbudet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en ny verdikupong pålydende 6 176 kroner med gyldighet på ett år.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)