

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Tidsbegrensing / foreldelse av reisekuponger / gavekort.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00116

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra London til Oslo den 9. november 2014 kl. 17:30.

Flygningen var overbooket, og klager fikk utstedt en voucher på 250 euro som følge av at klager ble nektet ombordstigning.

Klager benyttet 150 euro av de 250 euro til en flyreise i desember 2014. Da han skulle bruke resterende beløp i januar 2016, fikk han beskjed om at voucheren hadde utløpt 19. desember 2015.

Klager hevder SAS setter en begrensning på forbrukerrettighetene, ved at de opptrer med en frist strengere enn de alminnelige regler om foreldelse. En slik praksis følger heller ikke av EU-forordningen eller annen hjemmel.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Utstedte vouchere har en gyldighetstid på ett år fra datoen som er stemplet på baksiden av dem. Denne informasjonen fremgår også i brevet som klager fikk tildelt med voucherne, hvor det uttales:

«Deres Vouchers har en gyldighetstid på et (1) år fra den datoen som er stemplet på baksiden.»

Klagers vouchers hadde da utløpsdato den 19. desember 2015.

SAS har i klageomgangen refundert gjenstående del av voucheren til klagers konto.

### Nemnda bemerker

Den konkrete tvisten mellom klager og SAS er løst ved at SAS har utbetalt den ubenyttede del av voucheren. Uenigheten partene imellom antas imidlertid å ha generell interesse og nemnda finner derfor å avgi en generell uttalelse, jf. transportklagenemndforskriften § 5-6 tredje ledd:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Forsåvidt gjelder standarderstatningen heter det i forordningen artikkel 7 nr. 3:

Erstatningen omhandlet i nr. 1 skal utbetales kontant, ved elektronisk bankoverføring, bankgiro eller sjekk eller, etter skriftlig avtale med passasjerer, i reisekuponger og/eller i form av andre tjenester.

Dersom standarderstatningen gjøres opp i form av en reisekupong, er nemnda av den oppfatning at kupongen er å anse som en fordring på flyselskapet, og at denne fordringen foreldes etter tre år, jf. foreldelsesloven § 3, jf. § 1. Det er ikke anledning til å avtale kortere foreldelsesfrister.

Foreldelse avbrytes når skyldneren overfor fordringshaveren uttrykkelig eller ved sin handlemåte erkjenner forpliktelsen, så som ved løfte om betaling eller ved å betale rente, jf. foreldelsesloven § 14. Det kan etter nemndas vurdering reises spørsmål om fristen avbrytes ved bruk av deler av kupongen for standarderstatning. Der det utstedes en ny kupong på rest "verdien" er nemnda av den oppfatning at det oppstår en ny foreldelsesfrist på tre år. Etter nemndas vurdering må det samme gjelde ved bruk av deler av kupongen selv om det ikke utstedes en ny kupong for restkravet.

Dersom flyselskapet tilbyr en gavekupong i tillegg til reisekupongen som dekker standarderstatningen, er nemnda av den oppfatning at flyselskapet kan sette en kortere tidsbegrensning på denne. En står i dette tilfellet ikke overfor en fordring passasjerer har krav på, men en frivillig ytelse, "gave", fra flyselskapet, og det må kunne være anledning å sette betingelser/begrensinger for en gave.

Uttalelsen var enstemmig.

## **Vedtak**

## **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Linda Olsen (Norwegian)  
Camilla Rise (NHO luftfart)