

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris som følge av uenighet om billettens gyldighetstid etter at opprinnelig reise ble kansellert på grunn av covid-19 pandemien.

Dato

27.03.2023

Saksnummer

2022-01900

Tjenesteytere

Mytrip

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde kjøpt billetter hos Mytrip og skulle reise med SAS fra Trondheim via København til Tokyo den 16. september 2021, og med returreise fra Tokyo via København og Oslo til Trondheim den 26. september 2021. Det ble tidlig klart at reisen ikke kunne gjennomføres på grunn av covid-19 restriksjoner. Den 17. august 2021 ble reisen gjort om til en åpen billett med gyldighet på 1 år.

Da klager skulle benytte billetten og booke en reise i 2022 fikk han beskjed fra Mytrip om at billetten var utgått på dato og at det er datoen for når billetten ble kjøpt som fristen regnes fra. De viser til flyselskapets regler og vilkår. Klager har vært i kontakt med SAS som bekrefter at dette ikke stemmer og at fristen regnes fra datoen da billetten gjøres om som gjelder. Mytrip nekter for dette og har ikke gitt klager mulighet til å benytte billetten.

Klager krever billettprisen refundert, alternativt en tilsvarende reise som de originalt hadde bestilt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Mytrip har i det vesentligste anført følgende:

Klager bestilte reisen til Tokyo for to personer den 29. mars 2021 og skulle reise fra Trondheim den 16. september 2021. Den 16 august 2021 kansellerer SAS avgangen og tilbyr ny avreisedato den 15. september. Den 17. august kontaktet klager Mytrip og ba om at reisen ble avbestilt og at de ønsket en åpen billett. En e-post med bekreftelse på dette ble sendt fra Mytrip til klager samme dag. Der ble det også informert om at

reisen kan endres til en bestemt dato innen 1 år fra utstedelsesdatoen 29. mars 2021. Dette innebærer at en ny booking måtte gjøres innen 29. mars 2022. Dette fremkommer helt tydelig i e-posten til klager og Mytrip viser til fremlagt utskrift av denne. Dette er flyselskapets vilkår og det vises til utskrift av disse, samt at Mytrip som formidler må følge flyselskapenes regler og vilkår ved bestilling av reiser.

Klager tok kontakt med dem den 19 oktober 2021 ønsket å booke nye reisedatoer den 8. til 16. april 2022. Han fikk til svar den 21. oktober fra kundeservice på e-post at han måtte ta kontakt med dem per telefon for å booke om reisen. Dette fremgår også tydelig i ovennevnte bekreftelse som ble sendt klager.

Neste gang klager tar kontakt er den 11. juni 2022, også denne gangen per e-post, og spør om utløpsdatoen for billettene. Den 17. juni svarer kundeservice at billettens gyldighetstid er utløpt og at en ombooking måtte vært gjennomført innen den 29. mars 2022. Klager kontakter dem igjen den 14. og 17. august 2022 og mener at SAS har informert ham om andre regler og at billettene fortsatt skal være gyldige for ombooking.

Mytrip har forholdt seg til reglene utformet av SAS og gjeldene for dem som billettformidlere. Klager har kontaktet SAS direkte og Mytrip presiserer at det ikke nødvendigvis gjelder samme regler dersom man kjøper en billett direkte fra SAS. Mytrip kan ikke være ansvarlige for informasjon gitt direkte fra SAS til klager. Det er SAS som eier billettene og har rett og mulighet til å hjelpe sine passasjerer direkte. SAS må da selv stå ansvarlige dersom de har formidlet andre regler til klager enn de Mytrip må følge.

Mytrip anfører videre at klager aldri har krevd refusjon av reisen tidligere. Mytrip har derfor, på bakgrunn av ruteendringen som oppsto den 16. august 2021, søkt SAS om en refusjon av billettene. Når refusjonen er mottatt, vil Mytrip videreformidle denne til klager. En forskuttering av beløpet kan ikke skje da betalingen for billetter umiddelbart går til flyselskapet ved en bestilling og de som reiseformidlere ikke er i en økonomisk posisjon til å forskuttede i slike tilfeller.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet har klager fått beskjed om kanselleringen den 17. august 2021, altså mer enn to uker før avgang. Klager har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager

bedt om refusjon i form av en åpen billett. Det er uenighet mellom Mytrip og klager om billetten fortsatt er gyldig slik at klager kan booke en ny reise på billetten.

Kanselleringen av klagers reise skjedde under covid-19 pandemien og som følge av det store antallet kansellerte flyvninger ble følgende veiledning gitt av EU-kommisjonen 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.»

Etter avtale med Mytrip, ble klagers billett ble omgjort til en åpen billett da SAS kansellerte utreisen som skulle være den 16. september 2021. Klager fikk en e-post med bekreftelse på dette den 17. august 2021 og der det også var informasjon om 1 års gyldighet regnet fra kjøpsdatoen for den opprinnelige billetten som var 29. mars 2021. Det betyr at klager fikk en åpen billett med mindre enn 12 måneders gyldighet.

Mytrip har i sitt tilsvaer til nemnda bekreftet at de har søkt SAS om refusjon av billettene.

Basert på ovenstående, mener nemnda at SAS bør refundere billettene i sin helhet, enten via Mytrip eller direkte til klager.

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 refunderer klagers billetter, enten via Mytrip eller direkte til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)