

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettprisen for reise kansellert på grunn av covid-19.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02869

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter hos KLM for en reise fra Oslo via Amsterdam til Bordeaux den 2. juli 2020 og med retur den 9. juli. Klager betalte NOK 2 191 og benyttet en voucher pålydende NOK 1 000 som hun hadde fått av KLM etter en tidligere reise. Etter to kanselleringer og ombookinger som følge av covid-19 pandemien, der den siste turen ble ombooket via Paris med Air France, ble det en ny kansellering fra KLM sin side og det ble ikke lenger aktuelt å gjennomføre reisen. Den 3. juli 2020 fikk klager en melding fra KLM der det ble opplyst at hun kunne velge full refusjon i kontanter eller en voucher på samme verdi + 15% ekstra verdi dersom hun bestilte en ny reise innen 31. oktober 2020. Klager valgte en voucher, men mottok en voucher pålydende kun 209,28 euro. Det var tydelig at KLM hadde fratrukket NOK 1 000 som var verdien av voucheren hun hadde brukt som betaling for den kansellerte reisen. Klager sendte en klage, og fikk til slutt en e-post den 4. september 2020 der det fremgikk at hun kunne endre fra voucher til kontant refusjon. Dette turte imidlertid ikke klager å gjøre ettersom hun da risikerte å miste NOK 1 000.

Etter å ha klaget til Transportklagenemnda ble det inngitt tilsvaret til nemnda der KLM bekreftet at klager ville få full refusjon av billetten i kontanter. Dokumentasjonen på utbetalingen viste derimot at det kun er NOK 2 191 som er refundert og ikke verdien av voucheren som ble benyttet som delbetaling av den kansellerte reisen. KLM tilbød deretter en ny voucher pålydende NOK 1 000 og med gyldighet i ett år.

Klager anfører at gyldigheten av en ny voucher i dagens situasjon innebærer en ny risiko for at hun nok en gang ikke får benyttet voucheren og havner i en evig runddans med KLM. Klager har ikke fått den lovede utbetalingen på konto.

Klager krever resterende beløp på NOK 1 000 refundert , samt at utbetalingen av NOK 2 191 som KLM har bekreftet de vil refundere, blir gjennomført.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers opprinnelige reise til Bordeaux, samt også den omrutede reisen med Air France, ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager ble informert om kanselleringene mer enn 14 dager før avreise og KLM er dermed ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning for kanselleringene i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM vil refundere klager NOK 2 191 i kontanter, samt har tilbudt en voucher på NOK 1 000 siden voucheren hun benyttet som betaling for den kansellerte reisen ikke var refunderbar.

Nemnda bemerker

Klager ble informert om kanselleringen av reisen mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har dermed ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Som alternativ til full refusjon ble klager tilbudt en voucher med tilleggsverdi på 15%, og hun valgte dette. Da hun fikk voucheren var denne kun pålydende EUR 209,28, og omfattet således ikke NOK 1 000 av billettprisen som hun opprinnelig hadde betalt med voucher. I etterfølgende klagekorrespondanse med KLM fremgår det at klager kunne få omgjort voucheren til kontant refusjon.

I sitt første tilsvare til nemnda av 22. september 2020 bekreftet KLM at klager ville få full refusjon av sin billett. Senere har flyselskapet anført at de vil refundere NOK 2 191 i kontant utbetaling, men at voucheren som ble benyttet ikke vil kunne refunderes i kontanter da denne var utstedt med det vilkåret at den ikke var refunderbar i kontanter. Klager er for denne tilbudt en ny voucher pålydende NOK 1 000.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder "hele billettprisen". I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten, eller deler av denne, med verdikuponger mener nemnda at "hele billettprisen" blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Billetter kjøpt med verdikuponger 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. Dette er også tidligere lagt til grunn av nemnda i sak 2020-03194. Klager vil i dette tilfellet dermed ha fått refundert "hele billettprisen" i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a dersom hun har fått en voucher pålydende NOK 1 000 i tillegg til en utbetaling av NOK 2 191.

KLM har svart nemnda at de vil refundere klager NOK 2 191 i kontanter, samt en voucher på NOK 1 000. Ved slik refusjon har KLM oppfylt kravet til refusjon etter forordningen. Nemnda anbefaler derfor at KLM foretar slik refusjon til klager med mindre dette allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer NOK 2 191 samt utsteder en voucher på NOK 1 000 til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)