

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever refusjon av billetten i penger
grunnet kansellering under covid-19 pandemien.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00618

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Stavanger til Alicante den 26. juni 2020 og retur den 1. august 2020 med SAS. Da klager fikk beskjed fra SAS at reisen var kansellert valgte klager å ikke benytte seg av ny billett, men valgte å motta voucher for reisen. Denne voucheren var gyldig til 19. juni 2021.10.06

Da klager ikke får benyttet denne voucheren på grunn av covid-19 pandemien vil de nå ha billetten utbetalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS viser til at klager ba om refusjon av reisen med voucher gjort den 17. juni 2020.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5, i samhold med artikkel 8. 1 punkt, at ved kansellert flyvning skal passasjerer ha valget mellom refusjon av billettprisen i henhold til artikkel 7. nr. 3, omruting snarest mulig, eller omruting på et senere tidspunkt.

I klagers tilfelle valgte de å få billettprisen refundert i form av en voucher, noe som er i tråd med artikkel 7. punkt 3. Et slikt valg anser SAS som endelig.

SAS har forståelse for at muligheten for å reise fortsatt er begrenset grunnet pandemien. SAS har forlenget klagers voucher i tre måneder. Opprinnelig utløpsdato var 19. juni 2021 og er nå forlenget til 19. september 2021.

Hvis nemnda tar opp spørsmålet om standarderstatning på eget initiativ, viser SAS til at flyvningen ble kansellert som følge av covid-19.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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. SAS har opplyst om at kanselleringen skyldes covid-19. Nemnda mener at den fremlagte dokumentasjonen er for generell, og at SAS ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed rett på standarderstatning.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav a jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjeren rett til refusjon eller omruting. Refusjonen skal utbetales i kontanter, bankoverføring, banksjekk, eller ved voucher dersom det foreligger en signert enighet med passasjeren, jf. artikkel 7 nummer 3 jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Klager har i dette tilfellet akseptert å motta refusjon i form av en voucher. Det kommer frem i EU-kommisjonens covid-19-veileder punkt 2.2 at dersom flyvningen blir kansellert, mister ikke passasjeren retten til refusjon i de tilfellene der flyselskapet kun har tilbudt voucher.

Det avgjørende for om klager har krav på kontantutbetaling fremfor voucher i dette tilfellet, er etter nemndas syn om klager fikk tilbud om refusjon senest samtidig som klager fikk tilbud om voucher. Klager har fremlagt kopi av e-posten fra SAS med beskjed om kanselleringen. Her står det at klager kan velge mellom ombooking og en voucher. Klager har også oppgitt i klageskjemaet at de valgte å ikke benytte seg av ny billett, men heller å motta voucher. SAS har ikke anført at klager fikk tilbud om refusjon i penger i tillegg til refusjon i form av voucher.

På bakgrunn av dette er nemnda av den oppfatning at det ikke er godtgjort at klager fikk et reelt valg mellom refusjon i voucher og refusjon i penger. Nemnda mener derfor at klager har rett på refusjon i penger i tråd med klagers ønsker om dette.

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, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person i standarderstatning til klager og refunderer voucheren i penger. Voucheren kan deretter slettes dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Maricor Maglasang (American Express Travel)