

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at flyselskapet utbetaler refusjon for klagers utgifter monetært og ikke som voucher.

### Dato

23.01.2023

### Saksnummer

2022-01753

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS og Turkish Airlines fra Oslo via London og Istanbul til Mauritius den 4. juli 2022. Forut for reisen hadde det vært en kansellering og omruting i forbindelse med reisen. SAS har utbetalt standarderstatningsbeløpet for dette i henhold til EU-forordning 261/2004 i penger. I forbindelse med ny reiserute, fremsatte klager også krav om refusjon av utgiften på kr 2649 til hotellovernatting i London. Dette ble gjort via SAS' nettsider og i etterkant har det vært en lang dialog med kundeservice om hvorvidt klager valgte å få refusjon av sin utgift i voucher eller ikke. Klager fastholder at han ikke har valgt voucher og viser til utskrifter av det fremsatte kravet og dialogen med SAS. Grensesnittet til SAS gir ikke mulighet for å velge både "Monetary" og "Voucher" i samme krav om erstatning og refusjon.

Klager hevder det ikke er hans problem at SAS ikke kan endre fra utbetaling i voucher til monetær utbetaling i ettertid. EU-forordning 261/2004 åpner ikke for en slik ensidig overstyring av kundens ønske om å få refusjon i tråd med forordningens artikkel 9 nr. 1 b). Voucheren har dessuten begrenset varighet.

Klager fastholder at han valgt å få refusjon av sin utgift utbetalt monetært og ikke som voucher og krever kr 2649 utbetalt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er

fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager og SAS er uenige om hvorvidt klager har fremsatt krav om refusjon av sin utgift til hotellovernatting i form av en verdikupong (voucher) eller kontant utbetaling ved bankoverføring (monetary). Det kan synes som utskriftene av systemet i SAS viser at det er mulig å velge mellom «Voucher» og «Monetary» og at dette valget både må gjøres der det fremsettes krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og ved krav om refusjon av utgifter som følge av uregelmessigheter ved en flyvning. Det er ikke mulig for nemnda å fastslå hva som er valgt eller ikke ut ifra utskriftene, men legger til grunn at klager har ønsket kontant utbetaling ved bankoverføring for sine krav om refusjon og erstatning siden han har oppgitt bankkontoinformasjon i skjemaet, og anbefaler at SAS omgjør voucherens verdi til en kontant utbetaling på kr 2649.

Nemnda viser i tillegg til at EU-kommisjonen kom med en anbefaling 13. mai 2020 om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det ble der understreket at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette, og at dersom utstedt voucher ikke er benyttet innen ett år kan de kreves refundert i sin helhet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS omgjør voucherens verdi til en kontant utbetaling på kr 2649.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)