

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillettene grunnet kansellering.

Dato

17.06.2022

Saksnummer

2022-00036

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fem personer) skulle reise fra Gardermoen til Malaga den 25. juli 2020 med SAS. Denne reisen ble kansellert grunnet covid-19 pandemien og klager brukte voucheren for denne reisen til å booke ny den 3. juli 2021 fra Oslo til Malaga igjen. Da de nye billettene ble litt dyrere betalte klager kr 7054 med kredittkort i tillegg til voucher på kr. 15 606. SAS kansellerer så reisen som skulle være i juli på våren 2021, hvorpå de får en e-post om at kompensasjon for billettene vil komme i form av «same form of payment». Det som ble betalt med kredittkort har klager fått refundert, men ikke fått noen ny voucher for det resterende.

SAS har refundert pengene til den brukte voucheren som klager hadde mottatt for flyvningen i 2020, hvor gyldighetsperioden har gått ut. Klager ba så om å få forlenget voucheren slik at de kunne kjøpe nye billetter til året etter. Dette fikk klager avslag på.

Klager krever å få tilbakebetalt kr 15 606 for reisen i 2021 som SAS kansellerte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at klager hadde en tur retur reise fra Oslo til Malaga den 25. juli til den 8. august 2020. Det vises til at den 28. juni 2020 avbestilte klager reisen og ba om en voucher. På dette tidspunktet var ingen av klagers flyvninger endret på eller kansellert.

Klager bestilte en ny reise med samme reiserute fra den 3-17. juli 2021. Reisen ble betalt med voucheren som klager tidligere hadde mottatt i forbindelse med kanselleringen av den opprinnelige reisen. Det ble flere endringer fra SAS sin side den 24. april. Klager kansellerte reisen den 2. mai 2021 og billettene ble refundert til klager den 3. mai 2021.

Klager viser til at dersom flyvninger kanselleres har en rett på full refusjon av billettutgiftene. Dette er i utgangspunktet riktig etter forordningen. Imidlertid er SAS

av den oppfatning at refusjonen har skjedd på korrekt måte på bakgrunn av at den opprinnelige betalingsformen var en ikke refunderbar voucher.

SAS viser til at på den opprinnelige reisen som klager bestilte hadde klager bestilt ikke refunderbare billetter og har dermed kun rett på refunderbare skatter og avgifter dersom vedkommende avbestiller selv. Dette fremgår av SAS sine generelle befordringsvilkår og billettregler som klager aksepterte ved kjøp av de opprinnelige billettene.

Dersom passasjerer ikke kan reise som følge av en force majeure situasjon følger det av de nevnte vilkår at SAS tilbyr, forutsatt at passasjerer reklamerer rettidig, refunderer billettprisen eller tilbyr en voucher med tilsvarende verdi. Ved en kansellering fra passasjerens side er dermed at passasjerer enten får refundert skatter og avgifter, eller kan få tilbud om refusjon eller voucher dersom vedkommende ikke kan reise som følge av force majeure og dersom vedkommende har reklamert rettidig.

SAS har gitt et tilbud da situasjonen under pandemien endret seg raskt, og mange var usikre på om de ønsket å reise. Dette underbygges av EU-kommisjonens veileder «Commission Notice Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19», punkt 2.2, som bekrefter ovenstående synspunkt.

Da klager kjøpte den nye reisen for sommeren 2021 benyttet klager seg av nevnte voucher. Det ble en endring i denne bookingen som utløste retten til refusjon etter forordningens artikkel 8.

SAS er av den oppfatning av at refusjon har skjedd i henhold til forordningen. Klager har dermed ikke rett på at den utgatte voucheren omgjøre til penger.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager opprinnelig hadde bestilt en reise med SAS mellom Oslo og Malaga i juli 2020. Videre legger nemnda til grunn at klager ikke bestrider at denne reisen ble avbestilt frivillig før avreise, og at hun mottok en verdikupong for denne.

Klager bestilte en ny reise med samme reiserute fra den 3.-17. juli 2021. Reisen ble betalt med voucheren som klager tidligere hadde mottatt i forbindelse med kanselleringen av den opprinnelige reisen. Det ble flere endringer fra SAS sin side den 24. april, som innebar en kansellering og som ikke passet for klager. Klager kansellerte derfor reisen den 2. mai 2021. Kansellering fra flyselskapets side 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. Passasjerer har uansett ikke rett på standarderstatning hvis vedkommende ble informert om innstillingen mer enn to uker før avreise, jf. artikkel

5 nummer 1 bokstav c første punkt. Da klager i dette tilfellet ble informert mer enn to uker før avreise, har hun ikke rett på standarderstatning for ruteendringen. Klager har heller ikke krevd dette.

Uavhengig av om passasjeren har rett på standarderstatning, skal passasjeren tilbys valget mellom refusjon av den fulle billettprisen og omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har oppgitt at hun valgte å be om refusjon.

Nemnda forstår det slik at beløpet klager hadde betalt med verdikupong, ble refundert til verdikupongen hun hadde brukt, mens resten ble refundert i penger.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder «hele billettprisen». I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med poeng eller andre former for verdikuponger, har nemnda i saker som FLYKN-2020-3194 og FLYKN-2020-3434 lagt til grunn at «hele billettprisen» blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Poeng eller verdikuponger brukt på billett kjøp 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.

Utgangspunktet er dermed at SAS har refundert hele billettprisen når de har refundert beløpet klager betalte med verdikupong tilbake til verdikupongen. Spørsmålet er imidlertid om SAS kan holdes ansvarlig hvis de refunderte til en verdikupong som uansett ikke lot seg bruke lenger.

Fremlagt dokumentasjon viser at SAS bekreftet den 3. mars 2021 at refusjonen ville skje, men at det kunne ta opptil fem virkedager før pengene var refundert. Klager har anført at verdikupongen var på slutten av gyldighetsperioden da pengene ble tilbakeført. SAS har ikke bestridt dette, men har anført at passasjeren ville ha fått en tilfeldig fordel dersom en kunne fått forlenget verdikupongen eller fått den omgjort til penger gjennom å bestille en reise for så å kreve reisen refundert.

Nemnda bemerker at det var SAS som i dette tilfellet kansellerte klagers flyvninger. Flyselskapet er forpliktet til å gi passasjeren refusjon ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a dersom passasjeren velger refusjon fremfor omruting. Å refundere til en verdikupong som ikke lar seg bruke må likestilles med å ikke gi refusjon. Nemnda viser for øvrig også til konklusjonen i FLYKN-2021-1104. På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at SAS utsteder en ny verdikupong pålydende 15 676 kroner med gyldighet på ett år, slik at klager får muligheten til å bruke denne.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en ny verdikupong pålydende 15 606 kroner med gyldighet på ett år.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)