

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett.

Dato

11.02.2022

Saksnummer

2021-01646

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en reise tur retur Oslo – San Francisco 18. juli – 5. august 2020, denne reisen ble kjøpt den 27. januar 2020 ca. halvannen måned før det ble erklært pandemi og USA etter hvert ble stengt for innreisende fra Europa.

Den 12. juni får klager en e-post om endring i reiseruten, man kunne enten godta ombookingen eller klikke på linken for å se andre alternativer. Her valgte klager voucher da han ikke ville godta ombookingen, dette da det ikke var noen alternativer om refusjon av innbetalt beløp. Det ble opplyst om at man kunne søke refusjon om man ikke fikk brukt voucheren innen ett år. Dette har klager dessverre ikke en kopi av.

Voucher var godtatt, men ble hverken mottatt per brev, e-post eller til Eurobonus kontoen. Klager ble gjort oppmerksom på at det er en sluttdato på voucheren av sin søster og tok da kontakt med SAS 30. juni 2021 som fikk beskjed om at voucher var gått ut og at det ikke var noen mulighet til å endre på dette eller å få pengene igjen. Da klager fikk en tilsendt voucher etter samtale med kundeservice så var utløpsdatoen på voucher 21. juli 2021, den var ikke utgått. Klager tok så kontakt med SAS igjen og fikk beskjed om at voucher var gått ut og den kunne ikke refunderes da han hadde godtatt voucher før flyet var endelig innstilt.

Klager krever refusjon av billetten i sin helhet kr. 10 361.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Jeg har lest meldingen din og forstår at du ikke er fornøyd med å bli refundert med en kupong i stedet for full refusjon. SAS legger til grunn de befordringsbetingelser som er godkjent i forbindelse med kjøp av reise hvor det er opplyst at ikke-refunderbare billetter, ved force majeure, refunderes etter selskapets skjønn med enten kontanter eller kreditt. Den er igjen basert på EU-forordning EC 261/2004, som regulerer flypassasjerers rettigheter.

Den slår fast at retten til refusjon i artikkel 8 kun gjelder ved nektet ombordstigning, kansellert fly eller forsinkelse på minst 5 timer. Siden flyet ikke ble kansellert på det tidspunktet billetten ble kansellert, er det ingen rett til full refusjon. I Sverige har Riksantikvaren (ARN) prøvd saker om mulig rett til refusjon av flybilletter kansellert av passasjerer som er forhindret fra å reise av korona-pandemien, og har kommet til at klageren ikke har krav på refusjon. I Norge har Forbrukertvistorganet kommet til samme konklusjon.

Med henvisning til ovenstående fastholder jeg at SAS dessverre ikke kan refundere billettprisen eller forlenge gyldigheten av kupongen.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 and C-270/20, Azurair and Others, in Case C-263/20, Airhelp, and in Case C-395/20, Corendon Airlines. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager ble informert om at flyavgangene var kansellert mer enn 14 dager før planlagt avreise, og kanselleringen gir da ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 har reisende krav på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering av flyving. Klager har opplyst at han valgte voucher fra SAS fordi det ikke var noe alternativ om refusjon i e-posten med beskjed om ruteendring fra flyselskapet.

Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette. Nemnda bemerker at i varsel om ruteendring fra SAS er det ikke gitt alternativ om refusjon, kun voucher eller aksept av ombooking. SAS har ikke oppfylt forpliktelsene sine etter EU-forordningen, og nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers billett.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billett i sin helhet.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)