

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om utsettelse av gyldighetstid på vouchere
grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02846

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt fem reiser hos SAS for seg selv og to andre personer på følgende reiser i 2020:

Ref: TCDREN: SVG-OSL-AES 21MAY, 3 pax kr 2 471 x 3

Ref. MFXETL: SVG-CPH-DUS 03APR, 1 pax kr 1 040

Ref. MH86WL: SVG-CPH-DUS 03APR, 2 pax kr 4 508 (2 x 2 254)

Ref. MMT4QU: HAM-CPH-SVG 13APR, 1 pax kr 1 225

Ref. MMRZQF: HAM-CPG-SVG 13APR, 2 pax kr 4 836 (2 x 2 418)

Reisene ble kansellert grunnet covid-19, og klager valgte refusjon i form av voucher. Klager mottok voucherne fire-fem måneder etter at de ble utstedt, det vil si at klager mistet fire måneders brukstid på disse. For eksempel ble tilgodelappen for MFXETL ble utstedt 26.4.2020 (kanselleringen ble utført 23.3.2020) og mottatt den 23.9.2020, og tilgodelappen for TCDREN ble utstedt 29.5.2020 (kanselleringen ble utført 11.5.2020) og mottatt den 23.9.2020.

Klager var i kontakt med SAS flere ganger i løpet av sommeren 2020, men han mottok ikke voucherne før i september. Klager stiller seg kritisk til at det tok så lang tid, og han krever at SAS endrer gyldighetsdato på voucherne med fire-fem måneder.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ref. MFXETL, MH86WL, MMT4QU og MMRZQF bestod av ikke-refunderbare billetter.

Klager valgte å kansellere alle sine reiser før den aktuelle avgangsdatoen, og han har kun krav på ombooking eller refusjon i form av voucher. Klager valgte voucher.

Ref TCDREN bestod også av en ikke-refunderbar billett, forskjellen her er at SAS kansellerte flyvningen. Klager har her krav på refusjon i form av cash eller voucher, klager valgte voucher.

I de tilfeller hvor passasjerene selv har kansellert sin billett, forelå det ikke lenger en avtale eller gyldig billett som passasjerene kan påberope seg mot SAS.

Reservasjon TCDREN (SK4016 + SK1320) ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll. SAS viser til fremlagt oversikt over at begge disse flyvningene står på listen over flyvninger som ble kansellerte som følge av pandemien.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved kansellering skal passasjerene gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. 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 passasjerene har gitt sitt samtykke til dette. Klager har i samtlige bestillinger i saken valgt refusjon i form av voucher.

Det er ikke bestridt at klager selv kansellerte fire av fem reservasjoner: MFXETL, MH86WL, MMT4QU og MMRZQF.

Fra det øyeblikk klager kansellerte reisen hadde han ikke lenger en "bekreftet reservasjon" på flyvningene. En bekreftet reservasjon er en forutsetning for at forordningen kommer til anvendelse jf. artikkel 3 Nr. 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen selv om SAS skulle ha kansellert flyvningene i ettertid.

I og med at klager ikke hadde krav på vouchere på disse reservasjonene, men at SAS delte disse ut av godvilje, kan ikke nemnda se at klager har krav på utvidet gyldighetsdato.

Reservasjon TCDREN ble kansellert av SAS den 11. mai 2020. Reisen skulle være fra Stavanger- Oslo- Ålesund den 21. mai.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurdere likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning.

Kansellering gir passasjerene rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Regelen

gjelder ikke dersom passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 11. mai, mindre enn to uker før avgang.

Flyselskapet har uttalt at årsaken til kanselleringen var covid-19 pandemien.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner og nedgang i etterspørsel uten å knytte dette konkret opp mot klagers to flyvninger. SAS har lagt frem en liste over flyvninger som ble kansellerte som følge av pandemien. Både SK4016 og SK1320 i reservasjon TCDREN står oppført på denne listen. Flertallet kan likevel ikke se at det er dokumentert noen årsakssammenheng mellom pandemien og kanselleringen av akkurat disse to flyvningene.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at klager ikke har rett til standard EU kompensasjon, at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Vedlagte dokumentasjon fra Network, over uregelmessigheter, viser at 100% av avgangene i juni var relatert til Covid-19 pandemien, og bør anses som tilstrekkelig dokumentasjon. Selv om pandemien var godt i gang, var situasjonen uoversiktlig med konstante endringer av restriksjoner i de ulike land. Dette gav begrensinger i valg av rimelige tiltak for berørte passasjerer, og konstant omlegging av den operasjonelle driften for flyselskapene. Ikke alle uregelmessigheter kan legges til Covid-19, men grunnlag for bevisbyrden bør vurderes med det i tankene. En oversikt som viser prosentvis hvor stor del av den operasjonelle produksjonen, som ble påvirket av Covid-19, bør være tilstrekkelig til å vise årsakssammenhengen.

I tråd med flertallets mening anbefaler nemnda etter dette at SAS utbetaler 250 euro per person i standarderstatning for kanselleringen av reservasjon TCDREN.

SAS har uttalt at årsaken til at klager mottok voucherene så lenge etter at reisen ble kansellert, var teknisk feil på epostadresser med domene online.no. Nemnda mener at flyselskapet er nærmest til å bære ansvaret for en slik teknisk feil, og anbefaler at gyldighetsdatoen på voucheren i reservasjon TCDREN utvides med fem måneder.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro per person, samt utvider gyldighetsdatoen på voucheren i reservasjon TCDREN med fem måneder.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)