

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at gyldighetsdato på voucher utvides.

Dato

18.03.2022

Saksnummer

2021-01694

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager mottok en travel voucher av SAS for en reise som ikke kunne gjennomføres på grunn av covid-19. Voucheren hadde utløpsdato den 15.07.2021. Da klager skulle bestille ny billett i slutten av juni 2021, fikk han beskjed av SAS om at denne voucheren gikk ut 15.06.2021.

Klager stiller seg kritisk til dette, og krever at SAS utvider gyldighetsdatoen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt tilsvar til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Den utstedte kupongen er en covid-19 refusjonskupong, så den kan ikke refunderes og den kan ikke forlenges etter gyldighetsperioden.

Nemnda bemerker

Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremlagt kopi av en voucher fra SAS med utløpsdato 15. juli 2021.

Klager har opplyst at han forsøke å bruke voucheren i juni 2021, men at han da fikk beskjed om at kun var gyldig til 15. juni 2021. SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger klagers versjon til grunn.

SAS er å bebreide for at voucheren ikke var gyldig til 15. juli 2021 som opplyst. Dette har også ført til at klager ikke fikk brukt voucheren. Nemnda anbefaler at SAS utsteder en ny

voucher pålydende 1880 SEK til klager med gyldighet på ett år fra vedtaksdato eventuelt utvider gyldighetsdatoen på klagers voucher med ett år fra vedtaksdato.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en ny voucher pålydende 1880 SEK til klager med gyldighet på ett år fra vedtaksdato eventuelt utvider gyldighetsdatoen på klagers voucher med ett år fra vedtaksdato.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Gøran Jenssen (Widerøe)