

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av verdi på voucher.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00883

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til Chania den 29. juni, med retur 6. juli 2020.

På grunn av pandemien ble flyvningen kansellert av SAS da det var innført absolutte restriksjoner på reiser, og flyplassene var stengt. Klager ble tilbudt refusjon eller en voucher som kunne benyttes innen september 2021. Klager valgte da voucher, men ønsket senere i stedet refusjon før fristen gikk ut. Sommeren 2021 fant klager informasjon på SAS sin nettside om at de som selv hadde avbestilt sin reise ikke fikk sine penger tilbake. De som ikke hadde avbestilt sin reise skulle få pengene tilbake, og det ble ikke informert om hva klager skulle foreta seg i forhold til refusjonen som sådan. Klager hadde ikke avbestilt sin reise, og ventet på at pengene ville bli tilbakeført.

Da klager purret refusjon, fikk hun beskjed om at de selv hadde avbestilt billettene, noe klager aldri gjorde. SAS har ikke fremlagt bevis på at klager har avbestilt billettene, og klager har fått beskjed fra SAS om at saken ble lukket i mars i år.

Klager krever refusjon av verdien på voucher, 13 872 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at det fremstår uklart hvem som kansellerte reisen i juni 2020. SAS har ikke levert tilsvaer, men har til klager opplyst at det var klager som kansellerte reisen. Klager har opplyst at det var SAS som kansellerte reisen.

SAS har ikke svart nemnda, og har ikke sannsynliggjort at det var klager som kansellerte først. SAS har gitt klager en voucher. Når SAS ikke svarer legger nemnda klagers forklaring til grunn var SAS som kansellerte flyvningen først. Nemnda mener at klager derfor har rett på refusjon av sine billettutgifter med kr 13 872.

Vedtak

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler kr 13872

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)