

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at verdi av voucher utbetales kontant.

Dato

17.09.2022

Saksnummer

2022-00886

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til Brussel 1.– 6. juli 2020.

Klagers flyvning ble, som så mange andre på dette tidspunktet, kansellert grunnet pandemien. Klager mottok en reisevoucher i juni 2020, med gyldighet i ett år. Klager fikk ikke valg om noen annen form for kompensasjon, og ifølge SAS sine vilkår skulle klager ha fått refundert gjestående beløp på voucheren når den gikk ut etter ett år.

Da dette ikke skjedde, sendte klager skriftlig klage til SAS i august 2021, og ba om refusjon. Klager har ikke mottatt skriftlig svar, men fått beskjed per telefon om at voucher ikke var refunderbar etter utløpsdato.

Klager krever refusjon av betalt beløp for ubenyttet reise, kroner 2617.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at det fremstår uklart hvem som kansellerte reisen i juni 2020. SAS har ikke levert tilsvarende svar og klager har opplyst at han ikke husker om han fant informasjon om kansellering på nettsiden til SAS eller om han selv kansellerte reisen.

Dersom det var SAS som kansellerte flyvningen før klager ba om voucher, har klager etter SAS sine vilkår krav på å få refundert verdien av voucheren etter utløpsdatoen. Dersom det var klager som ba om voucher uten at SAS hadde kansellert flyvningen, har klager etter SAS sine vilkår ikke krav på refusjon av verdien av voucheren etter utløpsdatoen.

Det er vanskelig for nemnda å avgjøre en klage der sakens faktum ikke kan dokumenteres. Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og at saken derfor må avvises etter transportklagenemndeforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)