

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at voucher som har utløpt gyldighetstid aktiveres igjen.

### Dato

18.08.2022

### Saksnummer

2022-00476

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde to billetter med SAS for en reise tur/retur Tromsø -Oslo i april 2020. På grunn av pandemien og endringer i avreisetidspunkt så avbestilte klager reisen. SAS utstedte en voucher den 6. mai 2020 som refusjon for billettprisen slik at klager kunne reise på et senere tidspunkt. Noe av verdien ble benyttet til en reise høsten 2020 og resten skulle klager benytte sommeren 2021.

Da klager kontaktet SAS via chat i februar/mars 2021 fikk hun opplyst at voucheren var gyldig i ytterligere 300 dager, altså ca. 10 måneder. Da klager skulle benytte voucheren for å bestille en reise sommeren 2021 fikk hun ikke tilgang til den. Klager sendte derfor en e-post til SAS den 24. juni 2021 og fikk opplyst at voucherens gyldighetstid gikk ut 7. juni 2021. Etter en lengre klagekorrespondanse med SAS og intet svar på klagers anførsler om at hun hadde fått beskjed om 10 måneders resterende gyldighetstid da hun kontaktet SAS i februar /mars 2021, fikk hun til slutt beskjed i oktober 2021 at klagen videresendt internt i SAS. Siden da har klager ikke hørt noe fra SAS.

Klager krever at voucheren gjøres gyldig igjen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Slik SAS forstår klagers fremstilling av saken har klager vært klar over at voucheren hun mottok hadde en gyldighetsperiode på et år. Imidlertid anfører klager at hun fikk informasjon av SAS per chat at voucheren hennes skulle ha en forlenget gyldighetsperiode. SAS kan ut ifra personvern hensyn ikke lagre korrespondanse med kunder over en lengre periode. Imidlertid kan kunden velge å få denne tilsendt når chatten avsluttes. I dette tilfellet kan vi ikke se at klager har lagt ved dokumentasjon på at voucheren skulle forlenges ytterligere. SAS er dermed av en oppfatning av at det må være de opprinnelige vilkårene som må legges til grunn.

SAS kan dermed ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager avbestilte selv sin reise våren 2020 på grunn av pandemien og endringer i avreisetidspunkt. Etter at reisen var avbestilt, kan det ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Krav etter EU-forordningen faller således bort.

I dette tilfellet ble det inngått en avtale om utstedelse av en voucher og denne ble utstedt 6. mai 2020. Klager benyttet deler av beløpet sommeren 2020. Da klager tok kontakt med SAS på chat i februar/mars 2021 for å sjekke gyldighetstiden, fikk hun opplyst at voucheren fortsatt var gyldig i 300 dager. verken SAS eller klager har fremlagt noen kopi av denne chatten.

Nemnda legger til grunn at voucheren fortsatt var gyldig da klager tok kontakt med SAS i februar /mars 2021 og at klager selv kunne sjekket denne ved å åpne voucheren via linken på SAS nettsider. Klager har ikke fremlagt noen dokumentasjon som sannsynliggjør at klager har fått noen bekreftelse på at voucheren skulle være gyldig utover opprinnelig gyldighetstid. Nemnda legger derfor til grunn at gyldighetstiden utløp den 7. juni 2021 og at klager må bære risikoen for at voucheren var utløpt da hun skulle bestille billetter sommeren 2021.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)