

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å motta voucher som lovet av flyselskapet.

### Dato

19.09.2022

### Saksnummer

2022-00784

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS fra Stavanger til Oslo for reise den 12. april 2020, pris kroner 399. Flyvningen ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Klager ble lovet en voucher, men han mottok aldri denne. SAS påstår at de har sendt ham voucheren den 22. april, men klager har ikke mottatt den. Klager har også sjekket sin søppelpostkasse.

Klager krever voucher pålydende kroner 399 som lovet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Kanselleringen skyldtes den pågående covid-19-pandemien. Nemnda mener at kansellering på dette

tidspunktet som følge av pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager krever refusjon av billetten (i form av voucher), noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet forklart til klager at voucheren ble sendt hans epostadresse den 22. april. Uttalelsen er ikke dokumentert. Klager på sin side hevder han ikke har mottatt voucheren.

SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og anbefaler at SAS sender en voucher pålydende kroner 399 til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS sender klager en voucher pålydende kroner 399.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)