

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få utstedt en ny voucher.

### Dato

21.12.2022

### Saksnummer

2022-01638

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til Ålesund den 26. -29. august 2021. Reisen ble bestilt og betalt med vouchere som var utstedt før utbrudd av covid-19, og som senere ble forlenget 1 år fordi SAS ikke kunne levere flyturer.

Klager mottok melding den 17. juli 2022 om kansellering av SK1322 fra Oslo til Ålesund med avgang kl.14:55. Klager fikk tilbud om å reise via Bergen med avgang kl. 12:50 med ankomst kl. 15:10. Klager kunne ikke reise så tidlig grunnet jobb, men lyktes ikke å få kontakt med SAS, og måtte kansellere reisen.

Klager mottok dokumentasjon som viste at refusjon var utført den 12. august 2021 til opprinnelig betalingsmåte. Da klager ikke hadde mottatt melding om ny voucher, antok klager at det var refundert til hennes kredittkort. Det viste seg ikke å være tilfellet, ettersom beløpet var refundert til en voucher som var utgått på dato. Klager finner dette urimelig, ettersom hun aldri har hatt tilgang til voucheren.

Klager krever at SAS utsteder en ny gyldig voucher på 2398 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar 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.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Ålesund ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av billetten (i form av voucher), noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har klager forklart at beløpet ble refundert til den gamle voucheren som ikke lenger var gyldig. Klager fikk dermed ikke mulighet til å benytte voucheren.

SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og anbefaler at SAS utsteder en voucher pålydende 2398 NOK til klager med gyldighet på 12 måneder.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder en voucher pålydende 2398 NOK til klager

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)