

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få utstedt voucher.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-00785

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Oslo til Bergen den 3. april 2020 (flynummer SK271).

Dette var helt i starten av korona-pandemien, og hvis klager husker riktig avbestilte han flyet på bakgrunn av smittesituasjon fordi SAS sa at alle kunder gjøre dette mot en verdikupong (som klager aldri mottok).

Klager poengterer at han gjerne hatt mer informasjon om hendelsesforløpet, men at han ikke klarer å finne noen dokumenter fra SAS på det.

Klager var i kontakt med SAS mange ganger før voucheren utløp, og SAS har ikke vært villige til å dokumentere at den ble sendt.

Klager krever at SAS utsteder voucher for billettbeløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvar i saken.

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 ikke fremmet tilsvar i saken.

Klager har anført at slik han husker situasjonen, så avbestilte han reisen pga. smittesituasjonen. SAS hadde på denne tiden et tilbud om at en kunne motta refusjon i

form av en reisevoucher. Nemnda er kjent med at SAS hadde et slikt tilbud i tilfeller hvor passasjerer selv av ulike grunner måtte/ønsket å avbestille reisen. Nemnda legger med dette til grunn at klager ble gitt et tilbud, og at han valgte å godta dette tilbudet.

Klager anfører at han aldri mottok noen voucher. Slik nemnda ser det er SAS i denne saken nærmest til å fremlegge dokumentasjon på at de eventuelt rettidig sendte en voucher til klager. Ettersom SAS ikke har svart i saken legger nemnda klagers anførsler til grunn, og anbefaler at SAS sender en voucher pålydende 399 NOK til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS sender en voucher pålydende 399 NOK til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)