

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

23.01.2023

### Saksnummer

2022-01722

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tre separate reiser for to personer med SAS (reisene ble bestilt samtidig):

1. Manchester - Oslo den 16. juni 2020 (SK4608), pris GBP 193,08 totalt for to personer. Bookingreferanse NVOGSA
2. Oslo - Tromsø den 19. juni 2020 (SK4432), pris GBP 217,20 totalt for to personer. Bookingreferanse NVTO6C
3. Tromsø til Manchester via Stockholm den 23. juni 2020 (SK1492/SK2549), pris GBP 145,60 per person. Bookingreferanse NW2W3G

Alle tre bestillinger ble kansellert av SAS på grunn av covid-19 pandemien.

1. SAS refunderte NVOGSA med en full-refunderbar voucher som klager senere fikk pengene tilbake på.
2. På referanse NVTO6C fikk klager en ikke-refunderbar voucher (noe klager ikke registrerte, da hun trodde begge voucherne var like)
3. På den tredje reisen NW2W3G mottok klager kun refusjon av skatter og avgifter.

Klagen dreier seg kun om reise nr 2 og 3.

Klager ringte SAS og ble lovet full refusjon.

Klager krever full refusjon av referanse NVTO6C og NW2W3G.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da klagers reise ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

### **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. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn om at hun ble lovet full refusjon av reservasjon NVTO6C og NW2W3G. Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer reservasjon NVTO6C og NW2W3G i sin helhet til klager. Skatter og avgifter som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer reservasjon NVTO6C og NW2W3G i sin helhet. Skatter og avgifter som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)