

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett grunnet ruteendring.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00774

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS fra Trondheim til Oslo med SAS den 25. januar 2022 kl 08.25 - 09.25 med SK345, og videre på chartertur med VING til Madeira samme dag kl 11.05.

Den 24. november 2021 mottok klager epost fra SAS med informasjon om ruteendring på kun fem minutter. Klager hadde fortsatt god tid til å rekke flyet videre fra Gardermoen.

Den 22. januar mottok klager epost fra SAS: «Tre dager igjen til din Oslo-reise». Klager betraktet dette kun som en påminnelse, og så ikke nærmere på eposten. Den 24. januar mottok klager epost om at hun nå kunne sjekke inn. Siden klager likevel måtte sjekke inn bagasjen på Værnes, så hun ikke nærmere på denne eposten heller.

Overraskelsen var stor da klager på flyplassen oppdaget at SK345 var endret til SK347 en time senere.

SAS hevdet i ettertid at klager hadde mottatt informasjon om ruteendring den 4. januar, men klager har ikke på noe tidspunkt mottatt denne. Klager har også sjekket søppelpostkassen.

Det endte med at klager ikke rakk sin videreforbindelse på Gardermoen. Klager måtte kjøpe ny flybillett fra Oslo til Madeira til kroner 9 716.

Klager krever den nye billetten refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager ble informert om ruteendring den 4. januar 2022, som er 14 dager før avreise. Klager har etter dette ikke krav på erstatning.

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.

Klager hevder hun ikke ble informert om ruteendringen den 4. januar 2022. SAS på sin side hevder ovenfor klager at det ble sendt ut informasjon om ruteendring den 4. januar 2022. SAS har ikke dokumentert at de sendte informasjon til klager.

Klager har fremsatt krav om refusjon av ny flybillett til Madeira.

Nemnda vurderer om SAS er ansvarlig overfor klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

I dette tilfellet mener nemnda at SAS har opptrådt uaktsomt ved å ikke informere klager om ruteendringen. Klager har lidt et økonomisk tap med kroner 9 716. Det er også adekvat årsakssammenheng mellom SAS unnlatelse av å informere om ruteendringen og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler derfor at SAS erstatter klagers økonomiske tap med 9 716.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers tap med kroner 9 716.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)