

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00889

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett hos SAS fra Oslo til Stavanger for reise den 15. juni 2021 med avgang kl 16:15. Den 24. april sendte SAS en epost til klager med informasjon om ruteendring; avgangen kl 16.15 var kansellert, og klager var booket om til ny avgang kl 17:15. Videre stod det i eposten at dersom ikke klager gir SAS tilbakemelding innen fem dager, anser SAS at klager har akseptert ruteendringen.

Da denne eposten havnet i klagers søppelpost, rakk ikke klager å gi beskjed til SAS innen fristen om at han ikke ønsket å reise på den nye avgangen.

Klager ber nemnda vurdere om SAS har lov til å gi passasjerer en så kort frist på å foreta et valg etter en ruteendring.

Klager krever full refusjon av billetten. Billetten kostet kroner 749 hvor kroner 678 ble betalt med gavekort og kroner 71 i kontanter. Klager har kun mottatt en voucher pålydende kroner 119 som han antar er skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og Stavanger 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).

Klager krever full refusjon av billetten da han ikke ønsket å reise på den nye avgangstiden.

Det er ikke bestridt at klager ble varslet om ruteendringen per epost den 24. april. Klager har anført at eposten havnet i hans søppelpost. Nemnda bemerker at den eposten som SAS benyttet ved utsendelse av informasjon også er den epostadressen som ble benyttet ved bestilling av reisen.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Ved kanselleringer fra flyselskapets side har klager rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I dette tilfellet har SAS sendt en mail til klager med informasjon om omruting på nye flyvninger, og at dersom han ikke svarer innen et visst antall dager, så regnes den nye reiseruten som akseptert. I mail fra SAS til klager datert 24. april 2021 står det at klager må svare innen de neste fem dagene. I og med at denne mailen havnet i klagers søppelpost, oppdaget han ikke denne informasjonen innen fristen gikk ut. Spørsmålet for nemnda er om klager med dette er avskåret fra retten til refusjon.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke er avskåret fra retten til refusjon i dette tilfellet. Aksept av et tilbud fordrer normalt en opptreden fra mottakeren side med en angivelse av at tilbudet er godtatt. At mottakeren forholder seg passiv er i utgangspunktet ikke tilstrekkelig. SAS kan etter nemndas syn ikke ensidig binde klager til å akseptere den nye reiseruten ved å sette en frist for tilbakemelding slik SAS har gjort i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer flybilletten til klager. Ettersom billetten ble betalt delvis med voucher, anbefaler nemnda at kroner 678 refunderes i form av gavekort og kroner 71 i form av kontanter. Det vises til sak 2021-00094. Kroner 119 som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billett med kroner 749, hvor kroner 678 refunderes i form av gavekort og kroner 71 i form av kontanter. Kroner 119 som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)