

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning på grunn av ruteendring.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

18/10F

Tjenesteyter

SAS

Erstatning på grunn av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager med familie skulle reise Oslo - Las Palmas 28. september 2009. I mai 2009 ble klager kontaktet av SAS og fortalt at familien var booket om til en avgang på samme dag, men med stopp underveis. Dette ville klager helst unngå, da de var en familie med to små barn og det SAS tilbød var en flyvning med to stopp, totalt 10 - 14 timers reisetid. Klager aksepterte til slutt endring med avreise to dager tidligere. SAS bekreftet 15. juni at de ville dekke relevante utlegg, til for eksempel mat og overnatting.

Klager brukte mye tid og krefter på å finne et alternativ på grunn av endringene med å reise to dager før. Da de kom hjem sendte klager inn en oversikt over sine kostnader, totalt kr 8.103, de overnattet på familierom selv om klager ikke hadde fått noen begrensninger på hva han kunne bruke. Klager ble overrasket da SAS utbetalte kr 5.000 uten noen nærmere forklaring og ikke i henhold til avtalen som var inngått. Klager viser til at saken ikke gjelder hva de har rett på i henhold til EU-regler eller andre bestemmelser, men hva SAS hadde lovet å dekke.

Klager krever erstattet restbeløpet, kr 3.103.

.

Da SAS ikke har overholdt sin avtale krever klager i tillegg å få dekket for fire dager uten arbeid kr 16.000 og for timene som har medgått, forsiktig beregnet til kr 10.000.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4697 (Oslo - Las Palmas) med planlagt avgang mandag 28. september 2009, ble bestemt kansellert våren 2009. I god tid før avreise (ca 4 mnd) ble klager informert om dette, og tilbudt alternativ reiserute sammen dag som planlagt reise, via København og Barcelona.

Klager avslo disse to alternativene, han ytret et sterkt ønske om å få reise direkte to dager tidligere enn planlagt.

I forståelse med klager og hans familie situasjon imøtekom SAS klagers ønske og booket dem om til en direkterute lørdag den 26. september. SAS påtok seg i tillegg å dekke relevante og dokumenterte utlegg, noe som han ikke hadde krav på ettersom SAS hadde tilbudt alternativ reiserute samme dag som opprinnelig reise var planlagt. Klager ble informert om dette både skriftlig og muntlig. Dekning av tap har aldri vært en del av avtalen. Klager ble også informert om et oppgjør av utlegg iht avtale, hos Customer Relations etter hjemkomst. 20. oktober 2009 mottok SAS et krav fra klager pålydende kr 8.599,66. Kravet besto av en oppstilling over familiens utgifter. Her var utgifter til de to ekstra dagene, udokumenterte utgifter til mat den tredje dagen (28. sept. var opprinnelig ankomstdag og utenfor avtaleperioden), samt utgifter til innkjøp av mat og leker på flyplassen i forbindelse med den ikke endrete returen den 10. oktober. Returen var forsinket med 1 time og 31 minutter, men denne forsinkelsen utløseringen krav om forpleining.

SAS har overført kr 5.000 til klagers konto, til tross for han har kun krav på å få dekket hotellnetter og relevante dokumenterte utlegg, på til sammen kr 3.382 (409,23 euro).

SAS har valgt å imøtekomme klager ved å overføre et rundt beløp (kr 2.000) etter skjønnsmessig vurdering av hva som burde være tilstrekkelig for en familie i to dager.

SAS mener de har håndtert saken i henhold til avtale med klager, og i tillegg strukket seg langt i klagers favør.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

SAS har i dette tilfellet brutt sin avtalerettslige forpliktelse om å fly klager med familie direkte fra Oslo til Gran Canaria den 28. september 2009. SAS tilbød reise samme dag med to mellomlandinger og vesentlig lenger reisetid. Nemnda har forståelse for at dette ikke var noe tilfredsstillende alternativ for klagerne som reiste med to barn.

Etter samtaler mellom partene ble det enighet om at klagerne fremskyndet reisen med to døgn mot at SAS «dekker dine relevante og dokumenterte utlegg, til f.eks mat og hotellovernatting», jf. mail fra SAS av 15. juni 2009.

Klager har under henvisning til avtalen krevd dekket kr 8.103. SAS mener at kun kr 3.382 er «relevante og dokumenterte utlegg», men har likevel refundert kr 5.000.

Hva som er relevante utgifter vil nødvendigvis bero på et skjønn. Etter avtalen skulle de relevante kostnader dokumenteres. Klager har dokumentert utgifter på til sammen 658,38 euro for de to aktuelle dagene.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke dokumentert relevant og nødvendig utgifter ut over kr 5.000 som SAS har utbetalt. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Nemnda bemerker avslutningsvis at avtalen mellom klager og SAS ikke omfattet tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda kan i denne saken ikke se at tapt arbeidsfortjeneste kan kreves erstattet.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.