

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter grunnet innstilt fly/ruteendring.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02892

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge, tilsammen 7 personer, skulle reise fra Trondheim til Split den 20. juli 2018 kl 17.05 med flight SK4805. Da reisefølget ankom flyplassen, fikk de beskjed om at flyet hadde tatt av kl 06.00. Klager forsøkte forgjeves å komme i kontakt med Travellink. Han så ingen andre muligheter enn å kjøpe nye billetter til Split med Norwegian til 27 684 NOK. Dette beløpet kreves dekket av Travellink.

Senere har klager fått vite at ruteendringen hadde blitt foretatt av flyselskapet 15. februar 2018, samt meddelt klager av reisebyrået (Travellink) den 17. mai 2018. Klager har ikke lest noen e-post om ruteendring før avreisedato. Klager mener Travellink ikke har overholdt sin informasjonsplikt vedrørende endringen, ettersom beskjed om endring ble sendt på en av mange mail, som for klager så ut som reklame. Videre anfører klager at Travellink burde forsøkt å kontakte dem, da det er åpenbart at klager ikke hadde fått med seg beskjeden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink anfører at de har sendt en e-post med informasjon om ruteendringen den 17. mai 2018. De har dermed overholdt sin informasjonsplikt overfor klager. På grunn av dette vil de ikke stå ansvarlig for klagers utgifter til nye flybilletter.

Saken ble også sendt til SAS for kommentar. SAS anfører at de har meddelt ruteendringen til Travellink den 15. februar 2018. De viser til at det må vurderes av Transportklagenemnda om Travellink har overholdt sin informasjonsplikt eller ikke.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet SAS informerte Travellink som informerte klager innen fristen. Klager fikk informasjon den 17. mai 2018 at flygningen den 20. juli fra Trondheim til Split var flyttet fra kl 17.05 til kl 06.00, og han ble gitt en frist på 48 timer dersom den nye avgangstiden ikke passet. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager krever refusjon av nye flybilletter for syv personer fra Trondheim til Split. Han erkjenner å ha mottatt eposten om ruteendringen, men at han ikke leste denne da den så ut til å være søppelpost.

Etter nemndas syn aksepterte klager ruteendringen i det han ikke svarte innen fristen på Travellinks epost den 17. mai 2018. Da han og reisefølget ikke møtte opp til avgangen den 20. juli 2018, er dette å anse som no-show (en passasjer som verken bruker eller kansellerer en planlagt reservasjon). Ved no-show har man ikke krav på refusjon av billetten.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Passasjerer fikk imidlertid beskjed lang tid i forveien.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)