

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03744

Tjenesteytere

Finnair

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (tilsammen fire personer) skulle reise fra Bergen til Santorini t/r via Helsinki den 6. - 25. juli 2019. Utreisen var fra Bergen kl 11.25 med AY942 og videre fra Helsinki med AY1887. Klager hadde 50 minutter til flybytte i Helsinki som er tillatt connectiontime. Dagen før avreise, da familien skulle sjekke inn, oppdaget de at avgangstiden fra Bergen var endret til kl 11.45, dette medførte at de kun hadde 30 minutter til flybytte. Klager kontaktet Finnair som først bekreftet at 30 minutter connection var tilstrekkelig. Klager ble så oppringt av flyselskapet kort tid etter med beskjed om at 30 minutter likevel ikke var nok. Finnair endte så opp med å kansellere utreisen. Billettene ble bestilt hos Travellink og kostet kroner 18 165,80 t/r Bergen - Santorini - Bergen.

SMS'en Finnair viser til forteller kun at transfertiden i Helsinki var endret, ikke at den var for kort.

Klager måtte kjøpe nye billetter med SAS fra Bergen til Athen med avgang 6. juli, pris kroner 20 516 en vei. Dette var de eneste billettene klager fant som var ledige. Da avgangen med SAS var kl 06.00, måtte klager ta drosje til flyplassen da det ikke var noe kollektivtilbud så tidlig.

Videre måtte klager kjøpe båtbilletter fra Athen til Paros.

Klager hadde bestilt og forhåndsbetalt hotell på Santorini fra 6. - 8. juli, og båt videre til Paros den 8. juli.

Klager krever følgende utbetalt av Finnair:

Taxi Hjem-flyplass* 429

Flybilletter SAS Bergen- Aten 4. personer 20516
Taxi Flyplass- Pireus 55 euro 565
Bluestar ferries Pireus-Paros 164 euro 1684
Bluestar ferries** Santorini - Paros 92 euro 944
Måltider*** 100 euro 1026
Standardkompensasjon (400 euro per person) kr 16425
Totalt krav kroner 41589

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige anført:

Allerede den 17. mai ble klager informert om ruteendringen per sms, Finnair viser til fremlagt dokumentasjon. Klager ble i sms'en informert om at det var oppstått en ruteendring på flyvningen som ville ha en innvirkning på klagers videreforbindelse. Klager ble videre bedt om å kontakte Finnair for alternative flyvninger: "The change has an impact on your connecting flight(s). Please contact Finnair for re arrangements". Først den 5. juli, dagen før avreise, tok klager kontakt med Finnair.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da klager ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Finnairs brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink viser til Finnairs brev og dokumentasjon som viser at klager ble informert om ruteendringen i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 Finnair informerte klager innen fristen. Klager fikk informasjon den 17. mai 2019 om at flygningen den 6. juli fra Bergen til Helsinki var flyttet fra kl 11.25 til kl 11.45, og at dette ville ha innvirkning på videre flyvning. Klager ble videre gitt beskjed om å

kontakte Finnair for å gjøre om på reiseruten. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Passasjeren fikk imidlertid beskjed lang tid i forveien. På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i krav om refusjon av nye flybilletter eller andre utgifter.

Klager har imidlertid krav på refusjon av ubenyttede flybilletter. Nemnda anbefaler at disse refunderes dersom det ikke allerede er gjort.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med deltakelse fra bare ett forbrukermedlem på grunn av Corona-krisen i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)