

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon/erstatning grunnet kansellering.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-01684

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Split via København den 17. juni 2017 kl 16.00. To timer før avgang mottok klager sms om at SK1877 fra Stavanger til København var kansellert. SAS hevder sms'en inneholdt informasjon om at selskapet jobbet med ombooking, og at man kunne følge med på [www.flysas.com](http://www.flysas.com), dette stemmer ikke. Klager tok umiddelbart kontakt med SAS men fikk til svar at neste mulige avgang først var åtte dager senere. Dette var uaktuelt for klager, og kan vel ikke kalles "snarest mulig".

Klager og hennes reisefølge skulle på ferie, og hennes sønn ventet på henne i Kroatia. Heldigvis fikk hun tak i nye billetter med annet selskap fra Oslo til Split dagen etter. Hun kjøpte deretter nye billetter med Norwegian fra Stavanger til Oslo.

Dersom SAS hadde informert om at de jobbet med ombooking, slik selskapet hevder, ville ikke klager ha startet prosessen med å finne nye billetter.

Senere samme dag oppdaget klager tilfeldig da hun sjekket sin e-post, at SAS hadde sendt en alternativ reiserute. På dette tidspunktet hadde klager allerede sjekket inn på flyet med Norwegian til Oslo. Det var derfor for sent å akseptere dette tilbudet. Klager stiller seg undrende til hvorfor denne viktige informasjonen kom kun per e-post. Klager mener hun burde mottatt den per sms.

Klager fikk utgifter til hotell i Oslo samt til mat og drikke.

Klager har fått utbetalt standarderstatning, samt refusjon av opprinnelig utreise.

Klager krever refusjon av utestående utgifter til mat/drikke, hotell og mellomlegg mellom opprinnelige og nye billetter, kroner 6 050.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Dessverre ble SK1877 kansellert avreisedagen, SAS har utbetalt standarderstatning 400 euro per person for hendelsen.

Flyet skulle ha gått kl 16.00, og det ble sent ut sms om kanselleringen kl 13.26. Her ble det informert om at man jobbet med ombooking av bestillingen, og at man kunne følge med på [www.flysas.com](http://www.flysas.com) for å følge med på ombookingen. Kl 15.41 mottok klager en ny sms om at hun var booket til Oslo samme dag og videre dagen etter via Frankfurt. Hun ble også informert om at hotellrekvisisjon kunne hentes hos SAS ankomsts-service på Gardermoen. Det vises til fremlagt dokumentasjon av sms'er sendt til klagers telefonnummer.

Klager mottok sms om at ny ombooking var underveis, hun valgte likevel å ringe SAS callsenter for å ordne ombooking selv. Det er ikke callsenteret som ordner ombookinger ved kanselleringer, men SAS' irregularitysenter. Klager valgte å ikke følge instruksjonen fra SAS, men å ordne opp selv. SAS hadde ny reiserute i orden før opprinnelig avgang kl 16.00. Med denne reiseruten ville klager ha ankommet Split den 18. juni kl 17.50, mens hun på sin nye billett ankom kl 21.00.

SAS har refundert klagers ubenyttede billetter med kroner 2 783 per person, samt utbetalt standarderstatning på 400 euro per person.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til hotell, mat og drikke da hun og reisefølget valgte å avbryte reisen med SAS.

### **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 avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

SK1877 ble kansellert avreisedagen.

Flyet skulle ha gått kl 16.00, og det ble sent ut sms om kanselleringen kl 13.26. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra SAS.

Her ble det informert om at SAS jobbet med ombooking av bestillingen, og at man kunne følge med på [www.flysas.com](http://www.flysas.com) for å følge med på ombookingen. Kl 15.41 mottok klager en ny sms om at hun var booket til Oslo samme dag og videre dagen etter via Frankfurt.

Hun ble også informert om at hotellrekvisisjon kunne hentes hos SAS ankomstservice på Gardermoen.

Klager mottok sms om at ny ombooking var underveis, hun valgte likevel å ordne opp selv. SAS hadde ny reiserute i orden før opprinnelig avgang kl 16.00. Med denne reiseruten ville klager ha ankommet Split den 18. juni kl 17.50, mens hun på sin nye billett ankom kl 21.00.

SAS har refundert klagers ubenyttede billetter med kroner 2 783 per person, samt utbetalt standarderstatning på 400 euro per person.

Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt erstatningskrav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)