

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom originale  
FLYR-billetter og nye SAS-billetter (NOK 3056).

### Dato

23.02.2022

### Saksnummer

2021-01336

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde planlagt å reise fra Oslo til Bergen med avreise 19. september 2021 kl. 10.25 med påfølgende retur samme dag kl. 20.50. Formålet med reisen var en konfirmasjon i Asker / Bærum den dagen, med start kl. 15.00.

Den 31. august mottok klager varsel om endret tidspunkt for utreise og hjemreise. Utreisen forskyves bakover og hjemreisen forskyves fremover. Forskyvningen av hjemreisen fører til at hele formålet med reisen ikke kan gjennomføres. Hjemreisen endres til kl. 18.00, noe som gjør at klagers deltakelse i konfirmasjonen i beste fall hadde vært minimal.

Klager mener at dette er et avtalebrudd fra Flyr sin side, som medførte at klager måtte bestille nye billetter med SAS.

Klager krever at Flyr dekker differansen mellom den originale billetten med Flyr og den nye flybilletten med SAS, totalt 3 056 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som nevnt i endringmelding sendt til klager 31. august 2021 er Flyrs viktigste prioritet å kunne frakte selskapets gjester til avtalt reisemål til avtalt tid.

I dette tilfellet, og som informert i endringsmeldingen, fikk Flyr en forsinket leveranse på nytt fly, noe som resulterte i at selskapet var nødt til å endre på ruteprogrammet.

Denne reisen var en av de berørte og selskapet beklager for denne opplevelsen. Flyr reagerte på denne forsinkelsen så raskt som selskapet fikk den bekreftet, slik at berørte reisende kunne få informasjon så raskt som mulig.

Flyr mener til tross for dette at selskapet har oppfylt sine plikter ovenfor passasjeren, da informasjon om endring ble gitt mer enn 15 dager før avreise.

31. august 2021.

Flyr varslet om endring 19. dager før avreise på innklaget reise, sammen med informasjon om omruting og rettighet til å avbestille med full refusjon. Klager ble omrutet til nærmeste avgang samme dag, men har også hatt mulighet til å endre til en annen tid eller dato dersom det var ønskelig.

Avgangen endres fra: 19.09.2021, kl. 2050 - kl. 2145  
(FS126)

Avgangen endres til: 19.09.2021, kl. 1800 - kl. 1855  
(FS122).

Passasjeren tar kontakt samme kveld (31. august 2021) og kansellerer reisestrekningen og mottar full refusjon (642 kroner) for dette.

Flyr kan ikke imøtekomme klagers ønske å få dekket utlegg til nye flybilletter med annet flyselskapet, da det er mer enn 15 dager til avreise, samt at klager har fått informasjon i tide og Flyr er av den oppfatning at selskapet har ivaretatt klagers rettigheter i henhold til regelverket.

### **Nemnda bemerkar**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Klager ble informert om kanselleringen 31. august 2021, som var mer enn to uker før planlagt avgangstid den 19. september 2021. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i.

Ved kansellering har klager krav på omruting eller refusjon i tråd med artikkel 8. Klager ble tilbudt å reise med annen avgang hos Flyr samme dag, men ble ikke informert om retten til omruting, herunder andre omrutingsalternativer, eller at retten til omruting også omfatter omruting med annet selskap.

Nemnda mener at Flyr er ansvarlig for klagers merutgifter til billetter med SAS jf. art 8.1. Nemnda anbefaler derfor at Flyr dekker klagers utgifter til nye billetter (kr 3056), med fradrag for den opprinnelige billettprisen med Flyr (kr 642) ettersom klager ikke skal reise gratis, totalt kr 2 414.

Forbrukerrepresentant Borgar fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold og at Flyr utbetaler kr 2 414 til klager.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)