

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

0194/15F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 6. april 2014 bestilte klager en reise t/r Oslo - Barcelona for reise 17. - 24. november samme år.

I Barcelona den 22. november mottok klager en sms om at det nå var mulig å sjekke inn på returen den 23. november. Klager undret over dette da han hadde retur den 24. med SK4686. Han forsøkte å få kontakt med SAS uten hell, og regnet med at dette kun var en feil fra flyselskapets side.

Da klager møtte opp for avreise den 24. november var SK4686 kansellert. Han endte opp med å kjøpe nye billetter med et annet selskap. Klager hadde bestilt retur den 24. november og stiller deg sterkt kritisk til at SAS har endret denne datoen til den 23. uten at han fikk beskjed om det.

Klager stiller seg videre kritisk til at valgte seteønsker på utreisen var endret.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter Barcelona - Oslo, 1 085, 10 euro for to personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SAS og andre flyselskap vurderer kontinuerlig sitt ruteprogram og gjør endringer frem i tid. Den 12. august ble det besluttet å legge ned ruten SK4686, og det ble sendt ut e-post og sms til klager med alternativ reisetidspunkt den 23. november. Det vises til fremlagt utskrift av klagers reservasjon som bekrefter dette. SAS kan ikke klandres for at klager ikke har lest e-posten eller sms'en.

Den 22. november får klager sms om at han kan sjekke inn for reise den 23. november. Klager velger å ringe nummeret sms'en ble sendt fra. Dette er ikke mulig. I stedet for å kontakte SAS kundesenter, møter han opp til opprinnelig avreisetidspunkt den 24. november.

SAS har ikke gjort noe feil i denne saken, og kan av den grunn ikke imøtekomme hans krav. SAS har refundert setegebyret.

### **Nemnda bemerker:**

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap, herunder SAS, forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at SAS hadde anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Det hender at e-post ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor sms i tillegg til e-post når slik informasjon sendes ut.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble informert om ruteendringen på e-post og sms den 12. august. Etter nemndas vurdering må dette anses som tilstrekkelig informasjon. Nemnda viser til at billettene var bestilt på nettet, og at meldingene ble sendt til den kontaktinformasjon klager hadde oppgitt. Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at han ikke har lest disse meldingene.

SAS sendte videre den 22. november ut informasjon om at klager kunne sjekke inn til hjemreisen den 23. november. Klager kunne ha unngått ekstrautgiftene om han hadde kontaktet SAS for å avklare den for ham nye datoen. Klager burde ha ringt kundesenteret til SAS når han oppdaget at det ikke gikk an å ringe til nummeret sms-en var sendt fra.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*