

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01991

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Trondheim til Genoa via København den 19. mai 2018 kl 06.00 med ankomst kl 13.10.

Den 3. mai mottok klager en sms fra SAS om at SK2885 fra Trondheim til København var kansellert. Klager oppdaget ikke denne sms'en før den 7. mai, og kontaktet SAS. Etter mye om og om ble klager booket om til dagen i forveien den 18. mai kl 18.20 via Oslo og København. Ankomsttid Genoa var den samme som på opprinnelig reiseplan. Klager fikk beskjed om at hun selv måtte dekke overnatting i København. Alternativet var ifølge SAS å kansellere reisen og selv skaffe nye billetter med annet selskap.

Klager måtte ta ut en ekstra feriedag som følge av kanselleringen. Hun mener SAS burde tilbudt omruting med annet selskap, eventuelt dekke overnatting i København.

SAS har i ettertid dekket utgiftene til overnatting i København.

Klager stiller seg kritisk til SAS håndtering av denne ruteendringen, og til manglende informasjon om en passasjers rettigheter. Videre mener klager SAS burde booket henne om til annet selskap som kun ville medført en liten endring i reisetid.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 innledning punkt 1), 2), 20) og 21), som legger vekt på forbrukervern, informasjon om passasjerrettigheter samt sanksjoner ovenfor flyselskap ved overtredelse av bestemmelsene i forordningen.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge var booket på følgende reiserute:

SK2885 19MAV TRDCPH 0600 0735

SK2651 19MAV CPHGOA 1100 1310

Den 2. mai ble SK2885 kansellert, og den 3. mai ringte SAS til klager for å diskutere mulige løsninger. Da klager ikke var å nå per telefon, ble det sendt en e-post og en sms til henne med beskjed om å kontakte SAS snarest.

SAS viser til fremlagt utskrift fra klagers bookinghistorie som bekrefter ovennevnte.

Klager hevder hun oppdaget sms'en først den 7. mai.

I henhold til fremlagt bookinghistorie ble klager booket om til å reise den 18. mai i henhold til hennes eget ønske. Hun ble videre informert om at søknad om refusjon av hotellutgifter må sendes inn i etterkant av reisen. SAS har dekket klagers hotellutgifter.

Dersom klager har hatt ytterligere utgifter til mat/drikke kan klager sende inn kvitteringer for refusjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, er ikke passasjerer berettiget standarderstatning så fremt endringen skjer minst 14 dager før avreise og selskapet har kontaktet kunden vedrørende endringen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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 har fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som viser at SK2885 ble kansellert den 2. mai 2018, og at SAS ringte klager den 3. mai for å finne alternative reisetider. Da klager ikke besvarte oppringningen ble det sendt sms og epost til henne.

Flyselskapet har i denne saken informert klager om ruteendringen mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

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)