

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert bestilling.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

955/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Den 1. april 2014 bestilte klager en reise for tre personer fra Stavanger til Edinburgh, for reise den 17. - 20. juli 2014. Han bestilte og forhåndsbetalte også hotell i perioden.

Da klager ankom Sola Lufthavn den 17. juli fikk han beskjed om at SK4599 var kansellert, og at SAS hadde informert klager om dette den 14. april. Dette stemmer ikke. Han mottok verken e-post eller sms vedrørende kanselleringen. Videre mener klager det er underlig at SAS refunderte flybillettene først den 23. juli, dersom avgangen ble kansellert i april!

Klager krever refusjon av forhåndsbetalt hotell i Edinburgh, samt taxi t/r flyplassen, til sammen kroner 9 335.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Da det ble bestemt at ruten mellom Stavanger og Edinburgh skulle opphøre i sommerperioden, ble avgangen kansellert den 14. april 2014. Følgende sms ble sendt til alle kundene:

SAS ref xxxxxx:

En endring i vår rutetabell har påvirket din reise. Kontakt oss på telefon +47 915 05400. Med vennlig hilsen SAS.

Klager hevder han ikke fikk denne sms'en, SAS gjør oppmerksom på at teleselskapet kun holder sms'er registrert i 3 måneder før de slettes.

Årsaken til at SAS ikke refunderte billettene før den 24. juli var fordi selskapet ventet på at klager skulle ta kontakt, som nevnt i sms'en.

Ingen andre passasjerer har henvendt seg til SAS med denne problematikken.

Det er beklagelig at klager ikke har sett selskapets SMS, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

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

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.

Klagerne har opplyst at de ikke mottok noen sms med informasjon om at avgangen var kansellert. SAS har fremlagt utskrift fra bestillingshistorikken som viser at sms ble sendt 14. april 2014. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at SAS informerte om endringen på sms. Det er ikke noe som tyder på at SAS kan klandres for at beskjeden ikke kom frem. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

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. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke ville blitt påført utgifter dersom de hadde mottatt sms-en den 14. april.

Ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon innen syv dager av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 6 nr. 1.

SAS ga ikke klager overnevnte valg. SAS refunderte heller ikke billettprisen før over tre måneder etter at reisen var kansellert. SAS har således ikke fulgt forordningen på dette punkt. Det gir i seg selv ikke grunnlag for erstatning.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.