

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02219

Tjenesteytere

G Travel AS

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos reisebyrået G Travel med SAS t/r Tromsø - Kristiansand via Oslo for reise 15. - 24. juli 2020:

15. juli:

SK4425 TOS OSL kl 17.05 18.55

SK 233 OSL KRS kl 21.00 21.45

24. juli:

SK 216 KRS OSL kl 15.45 16.30

SK4432 OSL TOS kl 18.40 20.30

Pris per strekning kroner 2 793, til sammen t/r kroner 5 586.

Da klager møtte opp til innsjekk avreisedagen, ble han informert om at flyvningene var kansellerte. Klager ble booket om kostnadsfritt for hjemreisen. For utreisen måtte han betale for en ny billett via Bergen til kroner 4 819. Dette er kroner 2 026 mer enn hva den opprinnelige utreisebilletten kostet.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom ny (kroner 4 819) og opprinnelig billett (kroner 2 793) på utreisen, til sammen kroner 2 026.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

G Travel har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Klagers flyvninger ble kansellert grunnet covid-19 pandemien, og det er ikke alltid mulig å informere alle passasjerer. Flyselskapene anbefaler sine passasjerer å sjekke flight status før innsjekk som åpner 23 timer før avgang.

G Travel beklager at klager pådro seg ekstra utgifter i forbindelse med kanselleringen, men verken SAS eller G Travel kan refundere prisdifferansen i dette tilfellet.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 1. juli gjør SAS to ruteendringer på klagers utreise, og den 6. juli gjør SAS en ruteendring på klagers returreise. Dette er mer enn to uker før avreise. Da det er mer enn 24 timer til klagers skal reise er det reisebyrået som "eier" bookingen og derfor er ansvarlig for å informere passasjerer om de nye avgangstidene. Det er ikke gjort i dette tilfellet da klager dukket opp på flyplassen uvitende om endringene.

Ut i fra klagers booking ser det ut til at G Travel har kansellert klagers opprinnelige utreise og istedet booket ham om via Bergen med Widerøe. Den nye utreisen kostet kroner 4 819,41 mot den opprinnelige utreisen via Oslo som kostet kroner 2 793.

SAS kan ikke være ansvarlig for at reisebyrået kansellerer deler av en bestilling for deretter å erstatte disse med et annet flyselskap. SAS mener denne tvisten er mellom klager og G Travel. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 med saksnr. C-302/16 (Krijgsman - SLM).

Det er ikke bestridt at SAS gav beskjed til G Travel om ruteendringen i tide uten at reisebyrået videreformidlet informasjonen til klager. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til den nevnte EU-dommen (Krijgsman - SLM) eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette. Ettersom G Travel ikke ga passasjerene beskjed om ruteendringen, anbefaler nemnda SAS å kreve regress av G Travel.

Nemnda legger til grunn at klager ved oppmøte på flyplassen den 15. juli fikk informasjon at både flyvningene den 15. juli og flyvningene den 24. juli var kansellert. Klager fikk dermed informasjon om de to kanselleringen mindst to uker før avreise.

SAS har ikke godtgjort at kanselleringene skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter nemndas syn krav på standarderstatning på 250 euro for kanselleringen av utreisen den 15. juli.

Når det gjelder kanselleringen av hjemreisen den 24. juli har klager opplyst at han ble omrutet kostnadsfritt. Klager skulle opprinnelig landet i Tromsø kl. 20.30. Etter at han ble omrutet landet han kl. 22.05. I tråd med artikkel 7 nr. 2 bokstav a reduseres standarderstatningen med 50 % slik at klager har krav på standarderstatning på 125 euro for kansellering av flyvningen den 24. juli.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til ny og dyrere billett for utreisen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Nemnda kan ikke se at SAS har tilbudt klager omruting på utreisen i dette tilfellet. Nemnda mener at SAS derfor må dekke prisdifferansen mellom klagers opprinnelige utreise med SAS, og de nye billettene klager har kjøpt hos annet selskap. Nemnda finner støtte i EU-kommisjonens tolkningsveileder punkt 4.2,

Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers merutgifter (differansen mellom opprinnelig og ny billett) med kroner 2 026.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 375 euro i standarderstatning til klager, samt refunderer klagers utgifter til ny billett med kroner 2 026.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)