

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-01023

Tjenesteytere

SAS

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Split via Zürich den 3. juli 2017 kl 12.00 med ankomst kl 16.40, med SAS og Croatia Airlines. Da klager ankom flyplassen avreisedagen fikk de beskjed om at SK4841 fra Oslo til Zürich allerede var gått, da avgangstiden var endret uten at klager hadde blitt informert om dette på forhånd.

Klager måtte kjøpe nye billetter fra Oslo til Split til kroner 7 798,82.

Klager mener det er flyselskapet som er ansvarlig for å informere passasjerene om ruteendringer selv om reisen er bestilt hos et Reisebyrå. Klager viser videre til flyselskapets regressmulighet overfor Reisebyrået.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt refusjon av utgifter til nye billetter, kroner 7 798,82.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager med reisefølge bestilte følgende reise hos Supersaver den 16. oktober 2016:

OU5671 03JUL OSLZRH 1200 1415 (operert av SK4841)

OU 463 03JUL ZRHSPU 1500 1640

SK4734 11JUL SPUOSL 2030 2315

Billettene ble utstedt på Croatia Airlines flynummer og billettnummer.

Den 17. oktober sendte SAS melding til Supersaver med beskjed om at korrekt avgangstid for OU5671/SK4841 var klokken 06.40 og ikke klokken 12.00 slik det lå inne i Croatia Airlines sitt bookingsystem. Den 14. desember sender SAS ny melding til Supersaver med informasjon om ruteendring for OU5671/SK4841. Klager får fem dagers frist dersom den nye tiden ikke passer,

I henhold til bookinghistorikken sendte Supersaver epost til klager den 14. desember med informasjon om den nye avgangstiden. Det er passasjerens ansvar å lese informasjon som kommer fra flyselskapet eller fra reisebyrået slik som i denne saken. Når billetter bestilles nesten ett år før avreise er det stor sannsynlighet for at det skjer endringer i reiseruten.

Klager har benyttet returbillettene da SAS har mottatt regning fra Croatia Airlines (billettutsteder) på denne strekningen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter, og i henhold til reisebyråets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest, er det den reisendes ansvar å kontrollere flytidene, og kontakte flyselskapet ved eventuelle endringer.

Til tross for ovennevnte har Supersaver i dette tilfellet sendt både epost og sms til klager vedrørende ruteendringen. Supersaver viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som bekrefter dette. Supersaver kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke leste epost eller holdt seg oppdatert på rutetidene.

Klager har ikke vært i kontakt med Supersaver for å be om refusjon. Det er uansett ikke mulig å refundere ubenyttede strekninger nå, da det er mer enn 12 måneder siden billetten ble utstedt.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 uke før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet SAS informerte Supersaver som informerte klager innen fristen. Klager fikk informasjon den 14. desember 2016 at flygningen den 3. juli fra Oslo til Zürich var flyttet fra kl 12.00 til kl 06.40, og hun ble gitt en frist på fem dager dersom den nye avgangstiden ikke passet. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Etter nemndas syn aksepterte klager ruteendringen i det hun ikke svarte innen fristen på Supersavers epost den 14. desember 2016. Da hun ikke møtte opp til avgangen den 3. juli 2017 er dette å anse som no-show (en passasjer som verken bruker eller kansellerer en planlagt reservasjon). Ved no-show har man ikke krav på refusjon av billetten.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Passasjeren fikk imidlertid beskjed svært lang tid i forveien. På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i krav om refusjon av nye flybilletter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)