

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet endret rutetid.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01839

Tjenesteytere

SAS

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Stavanger til Trondheim med SK4482 den 14. juni 2020 kl. 17:40. Denne flyvningen ble endret til kl. 15:00 og klager fikk først beskjed om dette dagen før.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har anført:

Ticket fungerer kun som formidler og avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet.

Den 29. mai 2020 varslet Ticket klager om tidsplanendringen via e-post. Denne har Ticket lagt med i sitt tilsvare.

SAS har anført:

Klager og reisefølge booket sin reise via reisebyrå Ticket. SAS kansellerte flyvningen med bakgrunn i covid-19 den 28. mai 2020 og la inn en alternativ flyvning SK4172 kl. 15:00 samme dag.

SAS forklarer at det er Ticket reisebyrå som eier bookingen og har informasjonsplikt overfor passasjerene når endringer i flyreisen oppstår. Det vises til vedlegg hvor det fremkommer at Ticket har lagt inn en kommentar i bestillingen at de har informert den reisende om endringen den 29. mai 2020.

En kansellering som inntreffer mer enn 14 dager før avreise og hvor det er sent informasjon til passasjer, kan det ikke sendes krav om EU kompensasjon.

Klager har krevet å få reisen refundert dersom den nye avgangen ikke kan gjennomføres, men i dette tilfellet har klager og reisefølge benyttet den alternative reisen kl. 15:00.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon i dette tilfellet.

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 informerte Ticket som informerte klager innen fristen. Klager fikk informasjon den 29. mai 2020 per epost om at flygningen den 14. juni fra Stavanger til Trondheim var flyttet fra kl 17.40 til kl 15.00, og han ble gitt beskjed om å ta kontakt med reisebyrået dersom den nye avgangstiden ikke passet. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)