

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

### Dato

22.08.2023

### Saksnummer

2023-00595

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to voksne og to barn) hadde bestilt flybilletter hos SAS for reise den 9. desember 2022 - 29. januar 2023 fra Stavanger til Miami t/r.

Den 7. september mottok klager en e-post fra SAS med informasjon om ruteendring. I e-posten står det flere alternativer; akseptere ruteendringen, endre billettene eller å kansellere billettene mot refusjon: "If you prefer to cancel your trip and get a refund of your ticket, you can request this online via" My bookings".

Klager valgte sistnevnte, men har kun mottatt skatter og avgifter på NOK 627 for kun en av de fire reisende.

Klager krever full refusjon av flybillettene NOK 4 311 x 2 og NOK 3 953 x 2.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers opprinnelige reiserute var følgende:

09DEC SK4004 SVG OSL0700-0800

09DEC SK955 OSL MIA 0940 1405

29JAN SK956 MIA OSL 1855 1000

30JAN SK4025 OSL SVG 1310 1405

Den 7. september oppstod det en mindre ruteendring på SK955 fra Oslo til Miami den 9. desember. Avgangstiden ble endret fra kl 0940 til kl 0930, og ankomsttiden i Miami var den samme.

Ruteendringen hadde ingen påvirkning på klagers reiserute. SAS mener klager etter dette ikke har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, da en så liten ruteendring ikke er å anse som en kansellering.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring der avreisetidspunktet fremskyndes med mer enn en time eller utsettes med mer enn tre timer innebærer kansellering av en avtalt flygning jf. EU-dommene C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20. Klagers flyvning med SK955 ble i dette tilfellet fremskyndet med ti minutter, og hadde ingen innvirkning på klager avreisetidspunkt i Stavanger eller ankomsttidspunkt på endelig bestemmelsessted Miami. Ruteendringen kan dermed ikke sies å være en kansellering.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybillettene.

Nemnda legger til grunn at klagers reservasjon ble endret, og at han i den forbindelse mottok en e-post fra SAS med følgende tekst:

"Unfortunately, we've had to change our flight schedule which has impacted your trip with bookingreference QJE5KF. Your new itinerary is shown in My Bookings (link below). We apologize for the inconvenience this may cause. Please inform anyone else travelling with you about the change.

If you agree with the new itinerary, you do not have to take any action. If you wish to rebook or apply for a voucher, you must do so within 15 days after receiving this message. If we have not heard from you within 15 days, we will understand that you 've accepted the new trip and this will constitute our new agreement with you. Should you wish to rebook your trip, you are welcome to contact us for assistance. If you prefer to cancel your trip and get a refund of your ticket, you can request this online via "My bookings"."

Nemnda antar at dette er en standardtekst som sendes ut til passasjerene ved hver ruteendring som oppstår. Etter nemndas syn er denne teksten misvisende når den er knyttet til en så liten ruteendring som ikke har noen reell innvirkning på passasjerens reiserute. Teksten burde vært redigert. Innholdet i denne teksten er etter nemndas syn klar; at dersom klager ønsker å kansellere reisen, vil han motta refusjon. Det ble ikke opplyst i teksten at refusjon vil være i henhold til billettens regler. Nemnda viser også til at dersom et avtalevilkår er uklart skal det tolkes til fordel for forbrukeren, jf. avtaleloven § 37 nr 3.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers flybilletter i sin helhet. Beløpet som allerede er mottatt kommer til fradrag.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet refunderer klagers billetter.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)