

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av manglende informasjon om ruteendring.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02340

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 29. januar 2018 bestilte klager og hennes venninne billetter med SK4806 fra Split til Trondheim med avreise den 29. juni 2018 kl. 20.55. Da de ankom flyplassen viste det seg at flyet hadde gått kl. 09.55 samme morgen. Det hadde vært en ruteendring, men den hadde klager ikke fått beskjed om verken på e-post eller sms. Klager forsøkte å ringe SAS flere ganger både til sentralbordet og til flyplassen i Trondheim for å få en forklaring, men fikk ikke svar. Det var heller ingen SAS-ansatt på flyplassen i Split. Til slutt kom hun i kontakt med SAS via Facebook og fikk til svar at beskjed om ruteendring var sendt ut den 16. februar til klagers e-post adresse og på sms. Klager dobbeltsjekket dette, men kunne ikke se å ha mottatt noe. Klager har reist mange ganger med SAS. Hun pleier alltid å få sms noen timer før avgang om at man kan sjekke inn, men det mottok hun ikke på denne reisen.

De måtte kjøpe nye billetter for å komme seg hjem. Det ble en reise via Stockholm og Oslo som tok 17 timer og kostet dem kr. 2 569 per person.

Klager krever utgiften til nye billetter erstattet på grunn av manglende informasjon om ruteendringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 16 februar 2018 endret SK4806 tidspunkt fra 20:55 til 09:55 samme dag. Det vises til fremlagt dokumentasjon om reiseruten samt ruteendringen. Fra bookinghistorikken kan man se at det er sendt epost og sms til kundens kontaktopplysninger med informasjon om endringen samt ny reiserute på e-post.

Klager hevder at de ikke har mottatt informasjon om endringen og krever SAS for dekning av nye billetter som ble kjøpt da klager med reisefølge møtte opp til opprinnelig avgangstid. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 er ikke passasjerer berettiget erstatning såfremt endringen skjer minst 14 dager før avreise og selskapet har kontaktet

kunden vedrørende endringen. SAS sendte både sms og e-post den 16 februar 2018 og SAS mener derfor at de i denne situasjonen har oppfylt sin informasjonsplikt.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning 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.

Klager hevder hun ikke ble informert om ruteendringen. Flyselskapet SAS har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at flyselskapet informerte klager om ruteendringen per epost og sms den 16. februar 2018, som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12. Nemnda kan for øvrig ikke se det er holdepunkter for at SAS har handlet klanderverdig eller erstatningsbetingende uaktsomt i anledning ruteendringen.

Klager mener hun har krav på refusjon av utgifter til nye billetter. Et slikt krav er ikke dekningsmessig i henhold til EU-forordning 261/2004; klager ble informert om ruteendringen innen fristen, og nemnda kan ikke se at hun har krav på erstatning.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)