

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2016-01031

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

I juli 2016 bestilte klager tre billetter for reise Stavanger - Alicante t/r, med avreise 17. juni 2017 kl 07.45 og ankomst kl 11.00.

Den 19. oktober 2016 mottok klager en ruteendring fra SAS med ny avgang kl 17.00. Klager ville da gå glipp av en hel feriedag. Klager valgte akkurat SAS nettopp fordi de hadde den tidlige direkteavgangen.

Klager mener at den varen han kjøpte nå har lavere verdi, da han får mindre ferie for pengene. Det var ikke aktuelt for klager å kansellere reisen mot full refusjon da ferien på Costa Blanca for lengst var fastlagt. Ombooking til andre avganger med SAS var heller ikke aktuelt da han ikke ville kommet frem mye tidligere.

Klager mener derimot at dersom han hadde bestilt billett med et annet selskap ville han kommet frem tidligere til en rimeligere penge. Klager mener derfor at et prisavslag er på plass, og foreslår kroner 1 000 per person.

Klager tviler ikke på at SAS har rett til å utføre ruteendringer, men mener likevel flyselskapet vinner på å vise imøtekommenhet ovenfor sine kunder.

Klager krever kroner 1 000 per person i prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da klager den 19. oktober 2016 ble informert om ruteendringen fikk han informasjon om å kontakte SAS' kundesenter på telefon dersom ny reisetid ikke passer. Ved endring av rutetid kan passasjerene velge mellom ombooking eller å kansellere reisen mot full

refusjon. Dessverre kunne ikke SAS tilby ombooking til ny reiserute med ankomst kl 11.00.

Ved bestilling av reisen krysset klager av for å ha lest ovennevnte regler og vilkår. SAS som andre flyselskap vurderer kontinuerlig sitt ruteprogram og gjør endringer frem i tid, og i henhold til EU-regulativet har ikke klager rett til kompensasjon i dette tilfellet.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon for tort og svie.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet SAS informerte innen fristen. Klageren fikk informasjon om at flygningen 17.06.2017 var kansellert, 19.10.2016. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf forordningen artikkel 12.

Nemnda ser ikke grunnlag for utbetalinger på annet grunnlag enn forordningen her:

Klageren og reisefølget (til sammen to personer) fikk informasjon om ruteendringen svært lang tid i forveien og valgte å stå ved bestillingen. I og med at SAS hadde anledning til å endre rutetidene, mener nemnda at det ikke foreligger avvik fra det avtalte her som gir grunnlag for utbetalinger på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)