

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

012/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Alicante til Stavanger den 2. november 2011 kl. 14:40 med SK4676. Da klager ankom flyplassen fikk hun beskjed om at flyet tok av kl. 13:05.

SAS hevder de har sendt klager e-post om ruteendringen den 1. juni, men klager vil understreke at de aldri har mottatt e-post fra SAS om ruteendring. Klager stiller seg undrende til at SAS ikke krever en tilbakemelding fra passasjerene om at informasjonen om ruteendringen er mottatt og akseptert.

Klager fikk til slutt hjelp av SAS til ny returreise dagen etter, men de måtte betale denne selv. Ruten var utrolig slitsom med hele tre mellomlandinger, og klager landet i Stavanger over 30 timer etter opprinnelig reiserute.

Klager krever refusjon av ny returreise, til sammen kroner 27 018, samt refusjon av utgifter til hotell og mat, euro 685, og drosje, euro 93 + kroner 753. Videre krever klager erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, kroner 3 300 per person.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 1. juni ble avgangstiden til SK4676 endret fra kl. 14:40 til kl. 13:10. Det ble sendt en e-post og sms til oppgitt kontaktinformasjon i bestillingen. Den samme e-post adressen ble benyttet da klager mottok sine reisedokumenter ved bestilling av reisen. Klager bekrefter å ha mottatt e-post med reisedokumenter da kopi av disse er vedlagt klagen.

I tillegg til dette ble det den 1. november sendt en e-post og sms til samme kontaktinformasjon om at det nå var mulig å sjekke inn på SK4676. Her stod også avgangstiden oppført.

Ettersom SAS har varslet klager om ruteendringen kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme kravet. SAS har imidlertid valgt å refundere de ubenyttede returbillettene.

Det er ingenting som tyder på at det forelå systemfeil, og SAS viser til utskrift av log som viser at både sms og e-post ble sendt klager.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således s «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Det fremgår av SAS befordringsvilkår at ruteendring kan forekomme. Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda er av den oppfatning at SAS hadde anledning til å endre avgangstiden.

Innstillinger gir rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004 med mindre flyselskapet informerer om innstillingen to uker før planlagt avgangstid, jf. forordningen artikkel 5.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerens flygning fra Alicante til Gardermoen onsdag 2. november 2011 ble fremskutt fra kl. 14.40 - 13.05. Nemnda finner det mest sannsynlig at SAS informerte om endringen på e-post og sms den 1. juni 2011. Nemnda finner det videre mest sannsynlig at SAS dagen før avreise sendte ut sms og e-post om at det var mulig å sjekke inn på flygningen. Korrekt klokkeslett for avreise var her oppgitt. Nemnda viser til SAS utskrift av bestillingshistorikken. E-post-adressen og smsen som ble benyttet var de samme som var benyttet/oppgitt ved bestilling av billettene.

Endringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon. Manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er av den oppfatning at det av denne grunn må stilles strenge krav til informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Mangelfull informasjon kan føre til erstatningsansvar.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet har gitt tilfredsstillende informasjon om endringer gjennom melding til oppgitt telefonnummer samt benyttet e-postadresse. Klagerne må etter flertallets vurdering selv bære ansvaret for at de ikke har oppfattet denne informasjonen. Flertallet finner således ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at informasjon om fremskutt avreise er så viktig at det ikke er tilstrekkelig kun å sende melding om endringen på e-post/sms. SAS burde i tillegg ha forsikret seg om at informasjonen var mottatt/forstått ved å be om bekreftelse, samt følge opp dersom bekreftelse ikke kom inn. Mindretallet er av den oppfatning at SAS' mangelfulle informasjon/oppfølging bør føre til at de må erstatte klagers tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.