

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter samt standarderstatning.
Klager hevder flyselskapet kansellerte hans billett ved en feil.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00629

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to separate billetter med SK4626 fra Aberdeen til Stavanger, med avreise 6. oktober 2019. Klagers medreisende bestemte seg for å reise hjem til Stavanger en dag tidligere, og ringte derfor SAS for å kansellere sin booking for 6. oktober.

Da klager skulle sjekke inn på sin reise den 6. oktober oppdaget han at SAS hadde kansellert billetten ved en feil, og fordi denne handlingen ikke kunne gjøres om måtte han kjøpe ny billett. Han fikk et telefonnummer han måtte kontakte for å bestille ny billett, men det var lang ventetid og til slutt ble det for sent til at han kunne bestille billett med det siste flyet. Klager måtte derfor ta inn på hotell og bestille ny billett med første fly dagen etter.

Klager krever standardkompensasjon 250 euro, samt refusjon av utgift til ny flybillett (4754 NOK), hotell (670 NOK), totalt 7 942 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves dekket utgifter til ny flybillett, hotell og standarderstatning i forbindelse med reise fra Aberdeen til Stavanger den 6. oktober 2019. SAS bestrider kravet i sin helhet.

Klager anfører at han kjøpte to separate billetter på SK4616 fra Aberdeen til Stavanger den 6. oktober 2019. Den billetten som ikke var til han selv var til reisefølget. Imidlertid fant reisefølget ut at vedkommende ønsket å dra tidligere hjem. Klager ba reisefølget om å ringe for å kansellere billetten. Da klager skulle fly neste dag fikk han beskjed om at billetten hans var kansellert.

Ut ifra hva SAS kan se ble klagers reise avbooket via telefon den 6. oktober 2019, det vises her til fremlagt dokumentasjon.

Ved kansellering av reise må passasjeren oppgi bookingreferanse slik at korrekt reise blir kansellert. Det er ikke uvanlig å bestille billetter på andres vegne, det unike bookingnummeret må derfor oppgis for å minimere risikoen for feilaktige kanselleringer. SAS finner det dermed usannsynlig at feil booking kan ha blitt avbestilt, dersom riktig referansenummer ble oppgitt. SAS har forståelse for at klagers reisefølge kan ha oppgitt feil bookingreferanse ved avbestillingen, da han ikke hadde bestilt reisen selv, men er av den oppfatning at dette ikke kan lastes SAS.

På bakgrunn av overnevnte er SAS av den oppfatning at flyselskapet ikke kan bære de økonomiske konsekvensene av at reisen ble kansellert. SAS kan derfor heller ikke se at det er grunnlag for å diskutere adgangen til kompensasjon etter EU-direktiv 261/2004.

Nemnda bemerker

Utfallet av saken beror etter nemndas syn på hva som har blitt sagt i telefonsamtalen den 6. oktober 2019. Nemnda mener at dette er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda, og at saken ikke er egnet for behandling i nemnda. Saken avvises derfor jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)