

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

24.03.2022

Saksnummer

2021-01605

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Kairo til Oslo via Istanbul og Amsterdam med Turkish Airlines til Amsterdam og med SAS fra Amsterdam til Oslo den 3. august 2021. Da klager ankom Amsterdam oppdaget hun at SK1550 til Oslo var kansellert. Klager hadde ikke blitt informert om kanselleringen på forhånd av verken SAS eller Tripmonster.

Klager ble ikke tilbudt ombooking og fikk beskjed om å kjøpe nye billetter på egen hånd. Klager måtte betale 1 256,60 euro for nye billetter med KLM direkte til Trondheim som er klagers hjemsted.

Klager krever de nye billettene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående kanselleringen.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde en booking Oslo – Kairo med bestillingsreferanse JXV8KT, booket via reisebyrå Tripmonster og utstedt på Turkish Airlines dokumentnummer (TK). SAS opererte siste strekning Amsterdam – Oslo på returen den 03.08.21 (SK1550). Denne flyvningen ble imidlertid innstilt den 12. juli 2021, og reisebyrået fjernet fly segmentet den 13. juli, samt sendte informasjon til klager via epost. SAS viser til vedlagt dokumentasjon.

Det er byrået som eier bookingen og har ansvar for å informere om endringer som skjer samt tilby alternativ eller refusjon.

Klager har kjøpt nye billetter på siste strekning da de hevder de ikke var blitt informert om endringen før de ankom Amsterdam. Det er uklart for SAS hvorvidt klager tok kontakt med reisebyrået da de oppdaget endringen i reiseruten, da dette ville vært den riktige kontaktkanalen og en mulighet for byrået å ordne opp i billettene.

Klager har ikke vært i kontakt med SAS Customer Care om denne saken.

Basert på ovenstående kan ikke SAS ta ansvar for ekstra kostnad av ny flybillett da reisebyrået var informert om endringen som skjedde 12. juli 2021 og ifølge booking historien har fulgt opp sin informasjonsplikt overfor passasjerene.

Nemnda bemerker

Basert på den innsendte dokumentasjonen legger nemnda til grunn at klagers ble informert om kanselleringen på e-post den 13. juli 2021. Dette er mer enn to uker før avreise og klager har derfor ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Klager har fremsatt krav om full refusjon av de nye billettene.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Nemnda kan ikke se at SAS har tilbudt klager omruting i dette tilfellet. Nemnda mener derfor at SAS må dekke klagers utgifter til nye billetter. Nemnda finner støtte i EU-kommisjonens tolkningsveileder punkt 4.2.

Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers merutgifter til nye billetter med 1 256,60 euro.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye billetter med 1 256,60 euro med fratrekk for eventuelt refunderte billetter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)