

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03834

Tjenesteytere

Travelgenio

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett for seg og sin familie på tre t/r Bergen - Sarajevo 3. - 17. april 2018 med SAS via København hos reisebyrået Travelgenio.

På returen ble familien ved innsjekk fortalt at det ikke gikk fly i henhold til klagers reiserute kl 13.10 med SK2288 fra Sarajevo til København. Klager kontaktet Travelgenio som sa at avgangen hadde blitt kansellert, men reisebyrået kunne ikke forklare hvorfor klager ikke var blitt informert om ruteendringen som hadde funnet sted tidligere.

Klager fikk deretter beskjed om å skaffe ny billett hjem på egen hånd, og at hun ville få utgiftene sine refundert i etterkant. Hun kjøpte nye billetter med Norwegian via Stockholm til kroner 3 888, i tillegg overnatting i Stockholm. Klager har ikke mottatt noen refusjon på sine utgifter og krever følgende refundert:

Opprinnelige flybilletter kr 6 529, evt. utgifter til nye billetter kr 3 888

3 tapte feriedager kr 3 000

1 overnatting på hotell kr 2 116

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelgenio har ikke avgitt uttalelse til nemnda vedrørende saken. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Travelgenio har informert SAS om at klagers returflyvning ble kansellert, fordi klager ikke benyttet seg av utreisen.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS informerte Travelgenio om ruteendringen den 7. februar 2018, 54 dager før avreise. SAS viser til fremlagt dokumentasjon og utskrift fra klagers bookinghistorie som viser dette, samt at reisebyrået sendte epost til klager om ruteendringen den 8. februar.

Videre kommer det frem av bookinghistorien at klager med reisefølge var no-show på utreisen, det vil si at de ikke møtte opp eller benyttet seg av utreisebillettene.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerket

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.

Flyselskapet SAS informerte Travelgenio som informerte klager innen fristen. Klager fikk informasjon den 8. februar 2018 om at flygningen den 17. april fra Sarajevo til Bergen var kansellert. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Etter nemndas syn aksepterte klager ruteendringen i det hun ikke svarte på eposten fra Travelgenio, eller tok kontakt med reisebyrået eller flyselskapet før hun stod på flyplassen den 17. april. Da hun heller ikke møtte opp til avgangen den 3. april fra Bergen til Sarajevo er dette å anse som no-show (en passasjer som verken bruker eller kansellerer en planlagt reservasjon). Ved no-show har man ikke krav på refusjon av billetten.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Passasjerer fikk imidlertid beskjed lang tid i forveien. På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i krav om refusjon av utgifter eller nye flybilletter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Camilla Dragvoll (Ticket)