

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til nye billetter på grunn av manglende beskjed om ruteendring.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2020-02657

Tjenesteytere

Flightfinder.no

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter hos Flightfinder for seg og sin familie, totalt to voksne og to barn, for å reise fra Stavanger til Trondheim med SK4488 kl. 08.35 den 28 august 2020. Returen skulle være den 30. august 2020 med SK4487 kl. 19.15. På avreisedagen møtte de opp på flyplassen og fikk beskjed om at det hadde vært en ruteendring på reisen. Flyet deres hadde gått for 2-3 timer siden. Dette hadde klager ikke fått beskjed om, verken per sms, e-post eller telefon.

Etter å ha kontaktet Flightfinder, fikk klager beskjed om at det er kundens ansvar å sjekke når flyvningene går. Klager hadde forholdt seg til tidene på billetten og hadde ikke hatt noen grunn til å sjekke om det var endringer siden han heller ikke hadde fått beskjed om dette. Klager kontaktet også SAS som svarte at de hadde sendt beskjed om ruteendringen til Flightfinder. SAS hevdet videre at det var en kjent problemstilling hos Flightfinder at de ikke ga beskjed videre til kundene når det hadde vært ruteendringer.

Klager, som på grunn av sykdom ikke skulle reise til Trondheim, måtte hive seg rundt å få tak i nye billetter til de tre andre i familien til neste avgang som var kl. 11.10. Disse betalte han NOK 6600 for. Senere fant de tilfeldigvis ut at også returreisen var endret. Den tiltenkte familiesammenkomsten i Trondheim ble derfor kortere enn planlagt. Klager sitter igjen med en dårlig opplevelse og er lite tilfreds med manglende informasjon fra Flightfinder.

Klager krever utgiften til nye billetter erstattet av Flightfinder med NOK 6671.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager har Flightfinder svart at han ikke hadde bestilt en servicepakke og i slike tilfeller er det kundens ansvar å sjekke flytidene og eventuelle ruteendringer før avreise.

SAS har anført:

Klager med reisefølge hadde en booking fra Stavanger til Trondheim tur/retur med utreise den 28. august 2020. Reisen var bestilt den 9. mars 2020 via reisebyrået Flightfinder. Klager har fremmet krav mot byrået med bakgrunn i mangel på informasjon etter en endring i bookingen som forårsaket merkostnader for klager.

Det oppstod en tidsendring den 14. juli der avreisetidspunktet fra Stavanger ble endret til kl. 06.00 med SK4480. Den 22. juli kom det ytterligere en endring på utreisen og denne gang ble avreisen flyttet til kl. 06.35 med SK4144. Det ble sendt informasjon om endringen til reisebyrået den 14. juli, samme tidspunkt som endring.

Reisebyrået Flightfinder hevder at klager har unnlatt å bestille en tilleggs-service som inkluderer informasjon ved endringer og fraskriver seg således ansvar for å dekke klagers merutgift. Det er reisebyrået som er ansvarlig for å formidle endringer som oppstår i bookingen til sine kunder. Dersom byrået mener at klager ikke har kjøpt denne tjenesten, mener SAS at dette må bli en sak mellom kunden og reisebyrået. SAS er av den oppfatning at en slik tilleggsservice må være svært tydelig kommunisert mot kunden da det ikke kan forventes at kunder selv skal holde seg oppdatert på endringer.

SAS har foretatt en endring av tidspunkt i en booking som er eid av reisebyrået Flightfinder. Endringen skjedde mer enn 14 dager før flyavgang og det er sendt informasjon til byrået om endringen. Med bakgrunn i ovenstående mener SAS at de ikke kan holdes ansvarlig for å dekke klagers ekstra kostnader til nye billetter i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk ikke klager beskjed om den kansellerte utreisen før på avreisedagen, altså mindre enn to uker før avgang. Nemnda kan heller ikke se at flyselskapet har godgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klagers familiemedlemmer har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro per person, totalt 750 euro.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU-domstolen har i dom C-302/16 *Krijgsman vs Surinam Airways* gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og

om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

I EU-dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for det.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Klager fikk ikke beskjed om omrutingen som var gjort og har derfor krav på å få dekket utgiften til nye billetter som han selv måtte kjøpe.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 750 euro, samt erstatter klagers utgift til nye billetter med NOK 6671.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)