

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet ruteendring.

### Dato

06.10.2020

### Saksnummer

2019-04460

### Tjenesteytere

SAS

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra San Francisco til Bodø via København og Bergen den 24. mai 2019 kl 17.35 med ankomst kl 09.30 påfølgende dag.

Den 17. mars mottok klager en epost fra SAS med melding om at siste flyvning på reiseruten Bergen - Bodø kl 07.40 med WF612 den 25. mai var kansellert, og at klager var booket om til neste ledige avgang samme dag kl 17.20.

Klager skulle på jobb og var derfor ikke fornøyd med den nye tiden. Hun prøvde å ringe SAS flere ganger uten å komme gjennom til flyselskapet, hun ble bare satt i kø. Klager bestilte derfor ny billett med sine eurobonuspoeng hos SAS med avgang fra Bergen via Oslo kl 09.20, ankomst Bodø kl 12.10. Klager brukte 12 000 bonuspoeng på billettene som tilsvarer ca kroner 2 400.

Klager krever kroner 2 400 refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Klager fikk beskjed om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise, hun har derfor ikke krav på erstatning.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 27. januar kansellerte Widerøe ruten WF612 fra Bergen til Bodø med avgang kl 07.40, og erstattet denne med WF616 samme dag kl 17.20. SAS viser til fremlagt dokumentasjon. Klager mottok epost om endringen den 17. mars, SAS viser til

dokumentasjon innsendt av klager. Her ble det opplyst om at klager måtte kontakte SAS innen ti dager dersom den nye tiden ikke passet.

Klager hevder hun forsøkte å ringe SAS flere ganger uten å få svar. SAS har ingen rapport på at det var noe galt med telefonsystemet i denne perioden.

Dersom man ønsker å endre en billett må man kontakte SAS per telefon. På flyplassen i Bodø og Bergen er Widerøe Ground Handling agent for SAS, De kan ikke endre billetter med mindre det er en uregelmessighet som oppstår avreisedagen.

Klager hadde god tid på seg til å kontakte SAS, men valgte heller å kjøpe nye bonusbilletter for en reise tidligere samme dag.

SAS kan ikke se at de har noe erstatningsansvar i forbindelse med kanselleringen av WF612, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

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 Widerøe informerte flyselskapet SAS som informerte klager om ruteendring på WF612 den 17. mars 2019 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager mener hun har krav på refusjon av ny billetter på strekningen da hun ikke oppnådde kontakt med SAS per telefon innen ti dager.

Klager hevder hun ikke nådde gjennom til SAS per telefon, men at hun bare ble satt i kø. SAS hevder det ikke ble registrert noen problemer på telefonlinjene til flyselskapet i denne perioden. Det var ingen feil på telefonlinjene hos SAS, bare lang kø. Etter nemndas syn må man forvente at det er noe kø på telefonen når man kontakter et flyselskap.

Klager ble informert om ruteendringen innen fristen, og hun aksepterte denne ved ikke å kontakte flyselskapet innen fristen jf. artikkel 8 nr. 1 jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav a. Nemnda kan ikke se at klager har krav på erstatning.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)