

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader pga tilsending av feil reisedetaljer.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00041

Tjenesteytere

SAS

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Warszawa til Oslo til den 30. september 2018 med SK4996. Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver. Flyet ble kansellert. Klager ble gjort oppmerksom på dette god tid i forveien, og valgte den 30. juli 2018 å få reisen refundert. Klager kjøpte nye billetter med LOT Polish Airlines med hjemreise fra Warszawa samme dato som på den opprinnelige billetten. Denne bestillingen ble også gjort hos Supersaver.

Kort tid før avreise, den 29. september 2018 fikk klager tilsendt en e-post fra Supersaver hvor det stod "Reisen din starter om 24 timer", samt en link. Klager skal også ha mottatt en SMS med samme innhold.

Det klarer ikke var klar over, var at ovennevnte SMS/E-post gjaldt hennes opprinnelige/avbestilte flyvning. Klager tok derfor utgangspunkt i feil flytider når de skulle reise hjem. Klager rakk følgelig ikke sitt fly, og måtte kjøpe nye flybilletter med Lufthansa. Det er fremsatt krav om refusjon av disse billettene, som kostet 7612,69 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet SAS har anført følgende:

Klager med reisefølge kjøpte billetter hos Supersaver for reise den 30. september 2018 med SK4996 fra Warszawa til Oslo med bestillingsnummer LSUHXO.

Den 29. juni ble SK4996 den 30. september kansellert. SAS tilbød klager alternativ reise via København med SK2752 og SK1474. For SAS ser det ut som at dette alternativet ikke ble akseptert av klager. SAS avgangene ble kansellert av Supersaver den 30. juli. SAS viser her til vedlagt PNR.

Ved ruteendringer som skjer mer enn 24 timer før avreise er det reisebyrået som "eier" bestillingen og som har all kontakt med passasjerene. Ifølge SAS sine systemer refunderte Supersaver SAS-billettene den 28. september og pengene ble overført fra SAS til Supersaver den 30. september.

SAS sender ikke ut SMS eller e-post med tilbud om å sjekke inn når bestillingen er kansellert. Klagers fremlagte SMS som omhandler LSUHXO må være sendt fra Supersaver, noe de også beklager i sitt svar datert 21. mars 2019.

Det fremgår i tillegg av svaret fra Supersaver datert 21. mars 2019 at klager gjorde en ny bestilling med LOT Polish Airlines med referanse LMDB5K. Denne bestillingen har ikke SAS tilgang til, men slik SAS ser det er det rundt denne bestillingen det har oppstått en misforståelse. Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS se at de har gjort noe galt i saken.

Reisebyrået Supersaver anfører følgende:

Klager booket to flybilletter via Supersavers hjemmeside den 11. februar 2018 mellom Oslo-Warszawa tur-retur. Utreise med bookingnummer CGFIWN var booket med Norwegian og returen med bookingnummer LSUHXO var booket med SAS.

Supersaver har kontrollert alle sine logger og historikk for å få et klart bilde av hendelsesforløpet. Det kan konstateres at SAS hadde en ruteendring/kansellering som påvirket klagers reise (Flyvningen fra Warszawa til Oslo den 30. september). Reisefølget ble som følge av dette booket om til SAS senere samme dag via København. Klager fikk e-post om dette rundt 25. juli.

Supersaver er formidler av flybilletter og ikke ansvarlig for ruteendringer, forsinkede eller kansellerte fly. De kan kun tilby de alternativer som er godkjent og autorisert av flyselskapet. Den 30. juli mottok Supersaver en bekreftelse fra klager med ønske om å avbestille returbilletten pga ruteendringen/kanselleringen. Som følge av dette ble billetten avbestilt og 2454,04 NOK ble refundert klager. Den 31. juli ble det sendt en avbestillingsbekreftelse til klager hvor det fremgår at bookingnummer LSUHXO er avbestilt.

Supersaver beklager at klager mottok en E-post/SMS med avreisetidspunktene for det avbestilte flyet. Dette er noe som sendes ut automatisk, men burde ikke blitt sendt ut da reisen var avbestilt. Supersaver stiller seg imidlertid undrende til hvorfor klager ikke kontrollerte informasjonen i SMSen. Det er kundens ansvar å kontrollere sine flytider innen avreise. SMSen som ble mottatt henviste tydelig til den avbestilte reisen med LSUHXO.

Klager hadde booket en ny tur-retur reise med returfly LOT Polish Airlines. Bookingnummeret for denne reisen var LMDB5K. Klager mottok all nødvendig informasjon vedrørende denne bestillingen. Supersaver mener klager burde oppdaget at SMS-en/E-posten hun fikk ikke gjaldt hennes nye returreise, som i tillegg ble fløyet av et helt annet flyselskap.

Supersaver beklager hendelsen, men mener klager burde ha oppdaget at informasjonen gjaldt den gamle og avbestilte reisen.

Nemnda bemerker

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskaper fra tid til annen. 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.

Klager ble informert om ruteendringen rundt to måneder før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd.

Forordningen er ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Spørsmålet i denne saken er om reisebyrået Supersaver kan anses å ha opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt ved å sende ut en feilaktig e-post/SMS 24 timer før avreise, og om klager kan ha krav på erstatning/refusjon av ekstraavgiftene som en følge av dette.

Etter nemndas syn forårsaket SMS-en/E-posten fra Supersaver at klager led et økonomisk tap. Meldingene ble sendt kun ett døgn før avreise. Dette var en feil fra Supersavers side, og det fremstår som påregnelig at en passasjer i klagers situasjon oppfattet at dette gjaldt hennes nye returreise. Etter det opplyste ble det ikke sendt ut en identisk SMS/E-post vedrørende den nye bestillingen, slik at klager eventuelt ville fått en undersøkelsesplikt. Hun stolte på informasjonen hun fikk kort tid før avreise. Nemnda mener det ikke kan være avgjørende i denne saken at det var tale om to forskjellige flyselskaper.

Etter dette er det nemndas syn at Supersaver plikter å erstatte det tap klager ble påført. Det omfatter nye flybilletter til NOK 7612,69.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver betaler til klager NOK 7612,69 i erstatning for påført tap.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)