

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved endret rutetid.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-03606

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (en gruppe på åtte personer totalt) bestilte en reise hos SAS 19. august 2018. Reisen gikk fra Haugesund til Venezia tur/retur med utreise 1. august og retur 12. august 2019. I oktober 2018 mottok klager en e-post om ruteendring, og klager aksepterte denne. I desember fikk han en ny e-post, og denne gangen gjorde endringen det umulig for passasjerene å komme seg hjem som planlagt. Klagerne kontaktet SAS pr. telefon, og ble her informert om at det kunne komme flere endringer. De ble derfor anbefalt å ta kontakt vedrørende dette en uke før avreise. Klager godkjente derfor aldri den siste endringen.

Den 23. juli 2019 sjekket klager billettene og så at det ikke var gjort noen endring. Han snakket med de andre i reisefølget, og de hadde fått beskjed om å booke hotell. Etter dette ringte klager til SAS den 23. juli og fikk booket om billetten til 13. august. Han fikk også beskjed om å bestille hotell og sende refusjonskrav til SAS. Klager har dessuten vist til at de tre andre familiene i reisefølget har mottatt kompensasjon for hendelsen, i tillegg til refusjon av utgifter til forpleining. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge hadde billetter med SAS fra Venezia til Haugesund for reise 12. august 2019. Billettene ble bestilt 19. august 2018 på SAS' hjemmesider. Klager ble informert om endringer i reiseruten pr. e-post ved flere anledninger. Ved bestilling lang tid før avreise kan det skje endringer i reiseruten.

SK320 fra Oslo til Haugesund med avreise den 21. august kl. 21.50 ble kansellert den 16. november. Denne kanselleringen gjorde at klager mistet siste forbindelse til Haugesund. Klager var i kontakt med SAS på telefon, og han har selv anført at han fikk beskjed om at

det kunne skje flere endringer. SAS finner det imidlertid lite sannsynlig at klager ble bedt om å vente til en uke før avreise for å avvente flere tidsendringer, for så å bli omrutet.

Den 23. juli ble SK308 fra Oslo til Haugesund 13. august lagt inn i bestillingen. Dette var mer enn to uker før avreise. Ved endringer har klager mulighet til å få omrutet sin billett eller full refusjon dersom de nye tidene ikke passer. Klager har i dette tilfellet benyttet sine billetter og har akseptert omrutingen. Han har dessuten fått dekket sine utgifter til forpleining i Oslo med kroner 2 622.

Klager har anført at andre i reisefølget har mottatt standardkompensasjon. SAS har hevdet at dette i så fall utgjør en saksbehandlingsfeil. På bakgrunn av det ovennevnte har SAS avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Ruteendringer forekommer fra tid til annen. Ruteendringer som det opplyses om mer enn to uker før planlagt avgangstid, gir ikke rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i). Klager har imidlertid anført at han ikke godkjente ruteendringen.

Klager skriver selv følgende: "jeg ringte da SAS 23/7 og fikk booket om billetten til den 13/8 og at jeg måtte selv booke hotell og sende krav til SAS etter utført reise". Nemnda er enig med SAS i at dette må anses som at klager godkjente endringen. Da endringen skjedde mer enn to uker før avreise, har klager etter nemndas syn ikke krav på standardkompensasjon. Da klager har mottatt refusjon av sine utgifter til forpleining i forbindelse med ruteendringen, kan ikke nemnda se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)