

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

28.01.2022

Saksnummer

2021-01416

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Royal Jordanian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Travellink med SAS og Royal Jordanian t/r Oslo - Amman, utreise via London den 1. juli 2021, og retur via Amsterdam den 27. august.

På avreisedagen ved innsjekk den 1. juli ble klager informert om at SK803 fra Oslo til London var kansellert. Klager ble booket om kostnadsfritt; utreise samme dag via Istanbul med Turkish Airlines.

Omtrent tre uker før klager skulle returnere hjem ville han bestille ekstra bagasje. Klager oppdaget da tilfeldig at hans returflyvning med SAS fra Amsterdam til Oslo også var kansellert. Klager kontaktet Travellink flere ganger uten å få hjelp. Klager reiste til Amsterdam med Royal Jordanian som planlagt den 7. august, og ble på flyplassen i Amsterdam booket om kostnadsfritt til Oslo samme dag.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Royal Jordanian har i det vesentlige anført:

SAS utførte ruteendringer i på begge flyvninger. Klager ble booket om kostnadsfritt begge veier. Flyvningene står med status "Flown", dvs at klager har reist på billetten både tur og retur.

Travellink har i det vesentlige anført:

Som allerede forklart av Royal Jordanian, gjorde SAS en ruteendring i tidsplanen i siste liten og utstedte billetten på nytt.

Travellink fikk ikke tilgang til billetten, da reisebyrået ikke lenger var eieren. Da det ble gjort ytterligere endringer på billetten kunne Travellink ikke utstede billetten på nytt og passasjerer måtte kontakte billetteieren som er SAS.

Nemnda bemerk

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og London (SK803) ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har etter dette rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c.

Nemnda legger videre til grunn at klager ble gjort oppmerksom på kansellering av SK828 på returreisen mer enn 14 dager før avreise. Kanselleringen på returreisen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)