

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av nye flybillettet grunnet kansellering.

Dato

27.03.2023

Saksnummer

2022-02110

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Widerøe og SAS fra Lakselv til Oslo via Tromsø (WF957 og SK4431) den 19. november 2021. Reisen ble bestilt den 29. september 2021.

Den 1. oktober mottok klager SMS og e-post om endring på en helt annen reise. Den 2. oktober mottok hun SMS og e-post om endring på en tredje reise. I disse e-postene var det klar og tydelig informasjon om at reisene var endret. Den 2. oktober mottok klager også en e-post med noen billetter, men i disse var det ingen informasjon om at det var endring.

Den 8. november oppdaget klager ved en tilfeldighet at reisen (som denne klagesaken gjelder) var endret. Opprinnelig tidspunkt var fra Lakselv til Oslo via Tromsø kl. 18:05-21:20. Reisen var endret til å reise samme tid fra Lakselv, men flyet videre fra Tromsø skulle ikke gå før dagen etter (kl. 08:00). Denne endringen hadde ikke klager fått beskjed om. Klager mener endringen var helt vanvittig. Det gikk et annet fly som ville vært i Oslo kl. 22 samme kveld. Endringen ville også medføre at klager med reisefølge ikke ville rekke flyet sitt videre til Gran Canaria neste morgen. De ønsket heller ikke en natt i Tromsø.

Klager regnet med at dette ville bli enkelt å ordne opp i. Den 8. og 9. november gjorde klager og hennes mann flere forsøk på å komme i kontakt med kundeservice. Etter 30 minutter kom klager gjennom, men samtalen ble brutt. Senere, etter cirka 30-40 minutter kom klager gjennom på nytt. Kundebehandleren sa imidlertid at siden klager ikke hadde gitt beskjed innen 15 dager etter endringen, så kunne ikke endring foretas kostnadsfritt. Klager uttrykte ønske om endring til direkterute Lakselv-Oslo. Kundebehandleren kunne ikke finne omregningspris, så dette gikk ikke. Da klager spurte

hvorfor de ikke hadde blitt booket om til flyet som lander kl. 22 ble samtalen brutt. Da klager kom gjennom senere ble linjen brutt, og kundeservice var stengt for kvelden.

Den 9. november kom klager gjennom etter cirka 45 minutters venting. Klager gav beskjed om at de ønsket å bli oppringt dersom samtalen skulle bli brutt. Personen på kundeservice lovet dette. Han skulle sjekke mulighetene og klager ble satt på vent. Etter cirka 10 minutter kom han tilbake, men kunne tydeligvis ikke høre klager. Samtalen ble brutt, og klager ble ikke ringt tilbake.

Klager kom til slutt gjennom på chat. Der ble det påstått at klager hadde fått både SMS og e-post om endringen den 2. oktober med informasjon om frist for å godta endringen. Klager bemerker at e-posten hun mottok den 2. oktober kun inneholdt billettene, uten noen som helst beskjed om at det var noen endringer.

Klager måtte se på nye løsninger. Det var én ledig Eurobonus-billett på direkteflyet Lakselv-Oslo den 19. november. For å være sikret denne, ønsket klager å få barnet inn på besteforeldrene sine billetter, slik at hun etterpå kunne bestille denne til seg selv. Derfor satt klager nærmere en time til i kø på telefon. Da hun kom gjennom, fikk hun beskjed om at systemet var nede, og at de ikke kunne hjelpe henne. Klager måtte derfor ringe tilbake senere.

Klager bestemte seg for å bestille denne ene Eurobonus-billetten og så ordne med barnet seinere. Hun satt i nærmere to timer og refreshet bestillingssiden hvert 10. minutt, da det var feil på denne også. Da det endelig fungerte, var den ene Eurobonus-billetten borte. Det endte med at klager måtte kjøpe nye billetter pålydende 5345 NOK.

På bakgrunn av at klager aldri har fått informasjon om at billettene var endret er det fremsatt krav om refusjon. Klager har anført at hun ikke anser saken avsluttet dersom SAS ikke utbetaler hele summen hun har krevd: 5345 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

Kunden har booket en billett Leknes – Tromsø med WF957 og videre Tromsø – Oslo med SK4431, 19.november. Kjøpet ble gjort 29. september på SAS egne nettsider. Widerøes WF957 opererte 19.november, men SAS har gjort en forhåndendring/kansellering der kunden er booket om til neste dag, dette ble gjort 2. oktober. SAS må selv svare for denne.

SAS har ikke levert inn noe formelt tilsvare med forklaring til nemnda, men har skrevet at de ønsker å forlike saken i sin helhet for alternativ transport som forespurt fra klager. SAS har forespurt bankdetaljer fra klager.

Nemnda bemerker

SAS har, tross oppfordring, ikke gitt tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med SAS fra Tromsø til Oslo den 19. november 2021 (SK4431) ble kansellert.

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. Passasjerer har heller ikke krav på standarderstatning dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Det er det transporterende flyselskapet som har bevisbyrden med hensyn til om og når passasjerer har blitt opplyst om at flyvningen skulle innstilles, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 4.

Nemnda kan basert på bookinghistorien fremlagt av det andre flyselskapet, Widerøe, se at endringen ble foretatt den 2. oktober. Klager har også fremlagt kopi av e-post mottatt den 2. oktober hvor de nye billettene lå vedlagt, og hvor de nye tidene fremgikk. Spørsmålet for nemnda er om dette tilfredsstiller kravet til å informere passasjerer om endringene. Nemnda mener at klager burde åpnet vedleggene til e-posten da hun mottok disse. Nemnda mener likevel at SAS ikke har oppfylt sin informasjonsplikt om ruteendringen. E-posten burde inneholdt tydelig informasjon om at det var foretatt en endring, slik flyselskapet vanligvis sender ut ved endringer/innstillinger. SAS har heller ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at SAS bør utbetale standarderstatning på 250 EUR per person for kanselleringen i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8.

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager hadde behov for en tidligere flyvning, da de skulle reise videre til Gran Canaria. Klager fant nye billetter med direkteflyvning den 19. november. SAS har ikke fremmet noe tilsvaret med begrunnelse eller forklaring på hvorfor det eventuelt ikke var mulig å booke om klager til en tidligere flyvning.

Nemnda mener basert på dette at SAS bør dekke klagers nye flybilletter pålydende 5345 NOK. Nemnda mener dessuten at SAS har avgitt et bindende løfte om dette ved kommentaren som har blitt sendt inn til Transportklagenemnda. Nemnda oppfatter det slik at klager ikke har fått refusjon av de opprinnelige SAS-billettene, men dersom dette skulle være tilfellet kan SAS gjøre fratrekk for denne summen. Passasjeren skal ikke reise gratis.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 EUR per person i standarderstatning (500 EUR). I tillegg til dette anbefales SAS å utbetale 5345 NOK til klager i omrutingskostnad.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)