

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av forhåndsbetalte hotellovernattinger som følge av kansellering.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01402

Tjenesteytere

SAS

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise fra Manchester til Longyearbyen og hjem igjen. Hjemreisen fra Longyearbyen til Manchester, med avgang 18. august 2019, skulle utføres med SK4425 fra Longyearbyen til Tromsø og deretter med SK4469 fra Tromsø til Bergen samme dag. Dagen etter, 19. august, skulle de videre fra Bergen til Manchester med SK4605. Flyvningen SK4425 ble imidlertid kansellert, og klager ble informert om dette av reisebyrået, GotoGate, den 7. desember 2018. Klager ble tilbudt omruting med SK4497 fra Longyearbyen til Oslo, med avgang 19. august, og deretter med SK249 fra Oslo til Bergen. Flyvningen SK4605 fra Bergen til Manchester samme dag ville gå som normalt. Klager oppga at de ikke ønsket å reise den 19. august. Klager har opplyst om at de ikke ønsket ekstrautgiftene som var forbundet med dette, og reisefølget endte opp med å reise hjem 17. august i stedet.

Klager hadde imidlertid bestilt et ikke-refunderbart hotell i Bergen for natten 18.-19. august. Vedkommende hadde videre bestilt et ikke-refunderbart hotell for 17.-18. august i forbindelse med en organisert tur på Svalbard. Klager anfører at flyreisen ble bestilt i god tro om at det var trygt å bestille og betale for hotell i forbindelse med den bestilte flyreisen.

Klager krever refusjon av hotellovernattingen i Bergen (827 kroner) og hotellovernattingen på Svalbard (102,04 GBP) på grunn av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

GotoGate har anført følgende:

GotoGate er et reisebyrå som kun opptre som mellomledd. GotoGate har ingen kontroll over flyselskapets ruteendringer og påtar seg således intet ansvar for kostnader som kan oppstå som følge av slike endringer.

GotoGate ser at SAS gjorde ruteendringer i klagers flyreise. GotoGate informerte klager om endringene på e-post 7. desember 2018 og tilbød alternative flyvninger. Klager informerte GotoGate om at de alternative flyvningene ikke passet, og vedkommende kontaktet SAS direkte for å endre flyvningene. SAS endret flyreisen og utstedte nye billetter i tråd med dette 8. desember. Da billettene er blitt utstedt av SAS, har GotoGate ingen kontroll over billettene lenger, og alle eventuelle fremtidige endringer vil måtte håndteres direkte mellom SAS og klager.

GotoGate avviser kravet om refusjon i dette tilfellet. Slike krav må i dette tilfellet rettes mot SAS direkte.

SAS har anført følgende:

Billetten ble kjøpt av klager 20. oktober 2018. 16. november 2018 skjedde det en endring i rutetidene, slik at den aktuelle bestillingen ble endret fra 18. august til 19. august. Passasjerene ble informert om endringen på e-post fra reisebyrået, og de fikk beskjed om at de kunne få full refusjon av billettene dersom omrutingen ikke passet.

Klager kontaktet reisebyrået og valgte å booke om til 17. august. Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon på disse datoene.

SAS har oppfylt sin forpliktelse hva gjelder å informere reisebyrået om ruteendringen, og det er reisebyråets ansvar å påse at kundene deres er informert om slike endringer og å følge opp i tråd med passasjerenes ønsker.

Klager og medpassasjerer har ikke rett på standarderstatning i det aktuelle tilfellet, da ruteendringen skjedde ni måneder før den opprinnelige reisedatoen, og reisebyrået informerte passasjerene om endringen.

SAS kan ikke holdes ansvarlig for kundens økonomiske krav i det aktuelle tilfellet, og forhåndsbetalte hoteller og arrangementer faller utenfor den typen kostnader SAS dekker.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, anses som en kansellering. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

I denne saken er det ikke bestridt at klager ble gjort oppmerksom på ruteendringen over 2 uker før planlagt avgangstid. Klager ble gjort oppmerksom på ruteendringen mellom åtte og ni måneder før avgang. Klager har således ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet er videre om klager kan ha rett på refusjon av de forhåndsbestilte hotellene han ikke fikk benyttet som en følge av ruteendringene. Det er ikke tale om hotellkostnader i påvente av ny flyvning (forpleining) etter EU-forordning 261/2004.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Dersom det oppstår et påregnelig tap for passasjerer, vil tapet etter nemndas praksis kunne være erstatningsmessig.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Nemnda finner det imidlertid urimelig at SAS i dette tilfellet skal dekke klagers forhåndsbestilte hotellrom. Ruteendringen og meddelelsen om denne skjedde lenge i forkant av avreisen (rundt åtte måneder), og klager hadde bestilt hotellrom uten refusjonsmuligheter.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)