

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og erstatning for tapt hotellovernatting ved endret rutetid.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-03320

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. november 2018 bestilte klager billetter for reise med SAS for to personer med SK1871 fra Stavanger til København kl. 06.00 den 8. juli, og videre til Venezia kl. 08.00. Returreisen var 18. juli.

Den 23. april mottok klager en e-post fra SAS med informasjon om ruteendring. Klager ble tilbudt ny utreise med de samme flyvningene én dag senere, 9. juli. Klager skulle feire 25. års bryllupsdag om kvelden 8. juli, og ønsket derfor å reise tidligere. SAS booket passasjerene om til utreise 6. juli. Som følge av at reisen ble to dager lengre enn planlagt, pådro klager seg utgifter til to ytterligere netter på hotell. Dette kostet 512 euro, og klager har fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene. Som følge av ruteendringen har klager også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter på SAS' hjemmesider 8. november 2018 for reise 8. juli fra Stavanger via Venezia til København.

SAS' flyvning SK2691 fra København til Venezia fikk endret avgangstid fra kl. 08.00 til kl. 07.40. Denne fremskyndelsen ville medført at klager, som hadde første avgang fra Stavanger 8. juli, ville ankomme København for sent til å rekke neste fly.

SAS informerte klager om endringen 23. april, og SAS tilbød klager omruting til reise dagen etter, 9. juli. Klager kontaktet SAS og ønsket i stedet avreise 6. juli.

Ved endringer i reiseruten har passasjerer krav på full refusjon eller omruting. Ved endring mer enn 14 dager før avreise bortfaller erstatning i henhold til EU-forordning

261/2004. Klager ble informert om endringen lenge før avreise, og valgte selv å reise to dager tidligere. Klager må derfor selv bære kostnadene for hotell. Det vises i denne forbindelse til Transportklagenemndas vedtak FLYKN-2018-01376.

På bakgrunn av det ovennevnte har SAS avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskaper fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav I). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klager har selv forklart at de ble informert om ruteendringen 23. april, flere måneder før reisen. Klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningens artikkel 12.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av hotellovernatting til 512 euro som følge av at de reiste til Italia to dager før planlagt. Nemnda har forståelse for at den foreslåtte ruteendringen 9. juli ikke passet som følge av klagers bryllupsdagsfeiring. I denne saken ble imidlertid klagerne informert lang tid i forveien, og klagerne ba selv om å få reise 6. juli i stedet for 9. juli. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på refusjon av utgiftene til hotell.

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)