

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved endret rutetid.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02539

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Widerøe fra Svolvær (SVJ) til Bodø (BOO) med WF815 og videre med WF615 fra Bodø til Bergen (BGO) 5. juni 2017. Flyvningen fra Svolvær hadde avgangstid kl. 18.13, og flyvningen fra Bodø kl. 20.10. Billettene ble kjøpt hos SAS.

Flyvningen fra Svolvær ble kansellert samme dag kl. 09.45. Reisefølget anfører at de ikke fikk informasjon om at rutetiden ble endret, og at det i så fall er opererende flyselskap som har det overordnede ansvar for at informasjon om endringer i reiseplanen videreformidles til passasjerene. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Widerøe har i det vesentlige anført:

Klagers bestilling ble laget på SAS sine hjemmesider 25. august 2016. Widerøe endret avgangstid på WF615 (5. juni 2017) fra kl. 20.10 til kl. 14.50. Denne endringen skjedde 8. november 2016, og SAS (salgsstedet) ble varslet automatisk fra Widerøe. SAS kansellerte WF615 og booket samtidig WF615 6. juni 2017. Ny korresponderende avgang ble WF831 6. juni 2017. Denne endringen ble gjort 5. april 2017 og bestillingen ble bekreftet.

Det følger av IATA ticketing handbook artikkel 7.1.2 at salgsstedet er ansvarlig for å gi passasjerer informasjon om endringene og eventuell ombooking dersom dette er nødvendig. Widerøe anfører at de har gitt SAS beskjed om endring i sine flytider, men at SAS ikke har gitt beskjed videre til klager.

Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon, og anfører på dette grunnlag at det ble gitt informasjon om ruteendring mer enn 14 dager før avgang, Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

* SAS har i det vesentlige anført:

Den 25. august 2016 bestilte klager en tur retur reise Bergen - Svolvær for reise 2. - 5. juni 2017 på SAS' hjemmeside. Returreisen var som følger:

WF 815 E 05JUN 1 SVJBOO LK3 1813 1838
WF 615 T 05JUN 1 BOOBGO LK3 2010 2200

Den 5. april gjorde Widerøe en ruteendring på WF615 som skulle gå til Bergen klokken 20.10, ny avgangstid var kl 14.50. Dette førte til at avgangen fra Svolvær til Bodø klokken 18.30 ikke kunne benyttes.

SAS sendte samme dag både en SMS og en epost til klager med informasjon, og nye reisetider. Klager ble samtidig informert om at hun måtte kontakte SAS dersom de nye tidene ikke passet.

I bestillingen klager hadde gjort på SAS sin nettside var det totalt 3 passasjerer. Det var klager som var satt opp som kontaktperson med e-post adresse og mobilnummer. Det er grunnen til at hun blir bedt om å informere de andre hun reiser sammen med.

I henhold til artikkel 5.1.c.1 bortfaller passasjerens krav om kompensasjon i henhold til forordningen dersom det opplyses om endring minst 2 uker før avreise.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet SAS har fremlagt kopi av klagers bookinghistorie som viser at det den 5. april ble sendt både epost og sms til klager. Klager fikk informasjon om ruteendringen mer enn to uker før avreise, og det er med dette ikke grunnlag for standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Line Olafsen (Norwegian)
Camilla Dragvoll (Ticket)