

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett. Flyvningens ankomst ville bli forsinket som følge av omdirigering for å plukke opp passasjerer.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00709

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SK4433 fra Tromsø til Oslo den 6. desember. Planlagt avgangstid var kl. 20.00, mens ankomsttiden i Oslo var kl. 21.55. Klager anfører at hun noen timer før avreise oppdaget at reisen var blitt endret, slik at den nå inkluderte en mellomlanding og senere ankomst i Oslo. Klager ville ikke godta dette og ringte derfor SAS' kundeservice. Klager anfører at personen hun snakket med, sa at hun kunne endre billetten mot et mellomlegg, som SAS ville refundere. Klager stiller seg kritisk til at SAS ikke vil refundere mellomlegget, siden SAS endret flyvreisen uten å informere henne. Klager oppgir at det var viktig for henne å fly direkte både på grunn av smittevern hensyn og også siden hun hadde bestemte ærender i Oslo.

Klager krever refusjon av utgifter til ny flybillett pålydende 450 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Det oppsto en endring på reiseruten mindre enn 24 timer før klagers flyavgang. Det var for sent å sende varsel om dette.

SK4433 hadde avgang som planlagt kl. 20.00 den 6. desember 2020, men på grunn av en kansellering av en avgang fra Bardufoss til Oslo samme dag, ble SK4433 omdirigert for å ta med seg passasjerene fra den innstilte avgangen (SK396). Dette var et stopp kun for påstigning, og det medførte en forsinkelse på 40 minutter.

Klager hevder i skriftlig klage til SAS i desember 2020 at kundesenteret ikke hadde noen forklaring eller løsning på omrutingen annet enn at klager kunne ombooke seg selv mot

en kostnad. I klage i februar 2021 skriver klager at kundesenteret har informert om at de ville få kompensasjon. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

SAS påpeker at i tilfeller der passasjerene har rett på kostnadsfri ombooking, vil dette gjøres av kundesenteret når reisen bookes om. Passasjerene blir da ikke belastet for dette. Det er ikke rutine for at passasjerene blir belastet og deretter får beskjed om å henvende seg til klageavdelingen for å få refusjon. Kunden kan imidlertid bli henvist til å sende en klage dersom vedkommende er misfornøyd med noe, for eksempel i forbindelse med prisen vedkommende må betale.

I dette tilfellet ble det belastet et ombookingsgebyr på 2 x 600 kroner og en prisdifferanse på 2 x 450 kroner. Klager ber i denne saken om refusjon av 450 kroner, og årsaken kan være at kostnaden for ombooking ble belastet den medreisendes betalingskort.

Det er ingenting som indikerer at klager er blitt lovet kompensasjon/refusjon, og kundeklagen fra desember tyder også på at klager ikke ble lovet noe, men ble opplyst om muligheten til å booke om mot en kostnad. Dersom kundesenteret av ukjent årsak belastet klager for kostnaden ved ombooking og mente at denne kostnaden skulle dekkes av SAS i ettertid, ville dette høyst sannsynlig ha vært notert i bestillingen, da dette ville være et avvik fra rutinen.

Klager hadde uendret avgangstid fra Tromsø og ankom endelig bestemmelsessted 40 minutter senere enn planlagt. SAS finner det ikke sannsynliggjort at klager er blitt lovet refusjon/kompensasjon og kan ikke imøtekomme klagers krav i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager skulle reise med SK4433 fra Tromsø til Oslo den 6. desember, med planlagt ankomst i Oslo kl. 21.55. Som følge av en omdirigering for å plukke opp passasjerer i Bardufoss på veien, ville ny ankomsttid i Oslo bli 40 minutter senere enn planlagt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Siden forsinkelsen i dette tilfellet var på mindre enn tre timer, har klager ikke rett på standarderstatning.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av utgiftene til ny flybillett som følge av anført lovnad fra flyselskapet om at dette ville bli dekket. Klager har anført at hun fikk oppgitt av SAS at de ville dekke merutgiftene i forbindelse med en ombooking av billetten. SAS har bestridt dette. Nemnda mener at det er uklart hva som ble sagt mellom klager og SAS på telefonen og at dette reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)