

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

18.03.2022

### Saksnummer

2021-01713

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter med SAS fra Barcelona til Stavanger via Oslo for reise 12. september 2021 kl 12.20 med ankomst samme dag kl 19.00. Bestillingsreferanse PUX8CP.

Den 28. august mottok klager informasjon fra SAS om at flyvningene var endret til avreise kl 19.50, og videre dagen etter kl 08.05. Klager og hans kone er over 80, og hans kone er noe svak til bens. Klager ønsket derfor ikke å benytte seg av den nye ruten med overnatting, da den ville påført klager og hans kone stress.

Klager bestilte derfor på egen hånd nye billetter med Vueling fra Barcelona til Malaga den 12. september, og med Norwegian fra Malaga til Stavanger den 18. september.

Klager hadde utreise fra Stavanger til Barcelona den 4. september med SAS, bestillingsreferanse LF6O7U. Klager mener han har bestilt en pakke, og at det er utreisedatoen en må se på når en regner seg frem til om man har krav på standarderstatning. Klager mottok informasjon om ruteendringen den 28. august, det er syv dager før avreise den 4. september.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS avviser krav om EU erstatning med bakgrunn i at klagers flyvning med avreise 12.09.21 ble innstilt mer enn 2 uker før opprinnelig avreise.

Klager har fått sin opprinnelige billett fullt ut refundert med bakgrunn i kanselleringen samt at den nye ruten som ble tilbudt ikke var ønskelig.

## Nemnda bemerkjer

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. Ruteendringen foretatt i dette tilfellet innebærer derfor en kansellering. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevisje at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers fikk beskjed om ruteendringen mellom Barcelona og Stavanger den 28. august 2021. Dette er mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering har passasjerene valgt mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

SAS tilbød omruting samme kveld med overnatting i København. Klager valgte å avslå, da han mente overnattingen ville medføre stress. Klager kjøpte deretter nye billetter med andre flyselskap, via Malaga med flere netter overnatting i Malaga. Nemnda mener at SAS i dette tilfellet har overholdt omrutingsplikten. SAS tilbød klager ny flyvning samme dag kl 19.50 til København og videre til Stavanger neste morgen kl 08.05.

Klager har krav på full refusjon av de ubenyttede flybillettene med SAS. Dersom klager ikke har mottatt refusjon for de ubenyttede billettene med SAS anbefaler nemnda at disse refunderes. Klager gis for øvrig ikke medhold.

For det tilfellet at refusjon ikke er foretatt mener forbrukerrepresentantene at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## Vedtak

Transportklagenemnda mener at klager har rett på refusjon av de ubenyttede billettene dersom dette ikke er gjort, men at klager for øvrig ikke gis medhold.

## Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

