

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

402/14F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Edinburgh via København den 6. mars 2014 kl. 07:40 med SK453 og BM1604. Ved ankomst København fikk klager vite at British Midlands hadde sluttet å fly på strekningen København - Edinburgh for 2 måneder siden.

Klager stiller seg sterkt kritisk til hvorfor de ikke hadde blitt informert om dette og tilbudt nytt reisealternativ.

Klager ble booket om via London og mistet en halv feriedag. Han måtte også returnere søndag morgen i stedet for om ettermiddagen, hans opphold i Edinburgh ble derfor kraftig forkortet.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har fått utbetalt 100 euro per person for mat og drikke.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Allerede i november 2013 sluttet British Midlands å fly på strekningen København - Edinburgh. Her er det gjort feil i SAS bestillingssystem. British Midlands kan ikke lastes for dette.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning, men ønsker å tilby en kompensasjon på 100 euro per person.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning fra det transporterende flyselskap med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 med mindre det opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid.

I de tilfelle passasjeren har kjøpt billetten direkte av flyselskapet, vil flyselskapet informere kunden direkte. Er billetten kjøpt gjennom en agent, som her, vil informasjonen ble gitt til agenten og agenten plikter å informere passasjeren.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at British Midland informerte SAS om endringen i november. Ved en feil fra SAS sin side ble klager ikke informert.

Det er etter dette ikke grunnlag for krav om standarderstatning fra British Midland siden de informerte om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avreise. Det er heller ikke grunnlag for krav om standarderstatning fra SAS. Forordningen gir ikke rett til standarderstatning fra formidleren av billettene, her SAS.

Dersom klagerne hadde blitt informert om endringen i november, kunne de ha innrettet seg etter endringen. Det fikk de nå ikke anledning til, noe som førte til manglende utbytte av oppholdet samt ekstrautgifter. SAS har utbetalt en kompensasjon/erstatning på NOK 6 300 for dette. Nemnda finner ikke grunnlag for erstatning/kompensasjon ut over dette.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.