

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

25.11.2022

Saksnummer

2022-01603

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Evenes til Dublin t/r på følgende reiserute:

SK4079 10MAR EVE OSL 06.25-08.20

SK4603 10MAR OSL DUB 10.35-11.55

SK4604 14MAR DUB OSL 13.35-16.45

SK4098 14MAR OSL EVE 20.25-22.05

Klager ble informert om ruteendringer på utreisen og returen den 17. januar 2022:

Utreise: SK4079 Evenes-Oslo kl 06.25 ble kansellert, booket om til kvelden i forveien.

Klager måtte ta inn på Radisson Oslo Airport fra 9. - 10. mars. Det kostet 2 101,50 NOK.

Hun pådro seg også utgifter til ekstra parkering på Evenes lufthavn med 300 NOK.

Retur: SK4098 Oslo-Evenes kl 20.25 ble endret til 15. mars kl 08.35. Klager måtte ta inn på Quality Oslo Airport. Det kostet 1 480 NOK, som er refundert av SAS. I tillegg pådro hun seg utgifter til shuttlebuss t/r hotellet med 320 NOK, som også er refundert av SAS.

Klager krever følgende:

Utreise: refusjon av utgifter til ekstra parkering på Evenes lufthavn med 300 NOK, samt refusjon av utgifter til Radisson Oslo Airport med 2 101,50 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Ruteendringen er ikke kompensasjonsberettiget da klager ble informert mer enn 14 dager før avreise. SAS har refundert klagers utgifter til hotell på Gardermoen fra 14. - 15. mars, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Evenes og Oslo ble kansellert 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). Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og parkering i forbindelse med ruteendringen av utreisen den 10. mars. Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med SK4079 fra Evenes til Oslo ble endret til dagen i forveien kl 18.45. Endringen gjorde at klager måtte ta inn på hotell på Gardermoen fra 9. - 10. mars, og at hun pådro seg ekstra utgifter til parkering på Evenes lufthavn.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet imøtekommet klagers krav om refusjon av hotell fra 14. - 15. mars på Gardermoen og shuttlebuss til og fra hotellet.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger etter dette til grunn at selskapet hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må i henhold til nemndspraksis være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring, jf. blant annet 410/12F og Morten Kjelland "Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering" side 72 flg. Praksis har også lagt til grunn at det ikke er anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

På bakgrunn av ovennevnte er nemnda kommet til at SAS må dekke klagers krav på dekning av utgifter til hotell og ekstra parkering. Hotell-kostnaden utgjør NOK 2102 kroner, mens et døgn parkering koster NOK 60, ref. den fremlagte kvittering for parkering i 6 døgn på NOK 360 inkl. mva.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til hotell med 2 102 NOK og parkering med 60 NOK, til sammen 2 162 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Edvin Gagnes (Flyr)