

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av reise grunnet ruteendring.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2021-00097

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt to reiser Oslo - Malaga den 23. desember 2020 og Malaga - Oslo den 16. januar 2021 på følgende referanser:

23. desember 2020 Oslo - Malaga referanse Q3MLCU

16. januar 2021 Malaga - Oslo referanse T66CB3

Den 30. november mottok klager epost om ruteendring på returen, og at hun måtte ta kontakt med SAS innen ti dager dersom hun ønsket refusjon.

Den 8. desember ringte klager til SAS og ba om få kansellere billettene begge veier mot full refusjon. Damen klager snakket med bekreftet at det ikke var noe problem, og at hun ikke behøvde å få opplest referansenummer da hun allerede hadde funnet klagers reservasjon. Klager understreket at kanselleringen gjaldt både tur og retur, og fikk bekreftet dette.

Den 11. desember oppdaget klager at hun kun hadde mottatt refusjon for returen fra Malaga til Oslo.

Klager har etter dette vært i kontakt med SAS flere ganger, men de nekter for å ha gjort en feil. Klager endte derfor opp med selv å kansellere reisen på SAS' nettside, da den uansett ikke ville bli gjennomført.

Klager stiller seg kritisk til slik ansvarsfraskrivelse.

Klager krever full refusjon av billettene fra Oslo til Malaga med referanse Q3MLCU med kroner 1 740.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 8. mars 2020 bestilte klager en reise for to personer fra Oslo til Malaga for reise den 31. mars 2020, referanse Q3MLCU.

Den 9. mars 2020 bestilte klager en reise for to personer fra Malaga til Oslo for reise den 17. april 2020, referanse T66CB3.

Grunnet utbruddet av covid-19 pandemien endret klager sin reise den 21. april 2020. Hun endret da henholdsvis til 23. desember 2020 og til 16. januar 2021.

Den 30. november mottok klager en epost fra SAS med informasjon om at flybillettene fra Oslo til Malaga var endret, de nye tidene inkluderte også et flybytte i Stockholm. I samme epost ble det informert om at hun måtte kontakte SAS dersom hun ikke ønsket den aktuelle ombookingen, hun ville da motta full refusjon.

Den 8. desember ringte klager til SAS og kansellerte turen fra Malaga til Oslo.

Den 15. desember kansellerte klager på eget initiativ reisen fra Oslo til Malaga. Da dette er lavprisbilletter er det kun refunderbare skatter og avgifter som kan tilbakebetales. SAS har tilbakebetalt kroner 189 per billett i skatter og avgifter for reservasjon Q3MLCU.

Det ble gjort et opptak av telefonsamtalen den 8. desember, og SAS kan bekrefte at reisen fra Oslo til Malaga ikke ble nevnt.

SAS kan på bakgrunn av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Det fremkommer på klagers reisedokumenter at hun har kjøpt to separate billetter fra Oslo til Malaga og fra Malaga til Oslo. Dette kommer frem av forskjellige referanse- og billettnummer på bestillingene.

Nemnda behandler derfor reisene hver for seg.

Når det gjelder strekningen Oslo-Malaga med referansenummer Q3MLCU har klager lagt frem dokumentasjon på at det ble foretatt en ruteendring (en kansellering) den 30.

november 2020. Dette er mer enn 14 dager før avreise, og klager har derfor ikke krav på standarderstatning for kanselleringen/ruteendringen.

Da det ble foretatt ruteendringen/kansellering av Oslo-Malaga med ref. nr. Q3MLCU, ble klager booket om. Klager mottok beskjed i e-post fra SAS om at de hadde krav på full refusjon dersom de ikke ville godta endringene, og kontaktet SAS innen 10 dager.

PNR-historikken viser at klager selv kansellerte reisen fra Oslo til Malaga via Stockholm den 15. desember 2021. Klager hadde etter dette ikke lenger en bekreftet reservasjon med Q3MLCU, og derfor heller ingen krav etter forordningen.

Både SAS og klager har vist til en samtale som fant sted den 8. desember. Klager mener at hun i denne samtalen fikk en bekreftelse på at hun kom til å motta full refusjon for begge reisene. Dersom dette stemmer ville SAS har vært forpliktet til å refundere Oslo-Malaga etter alminnelig avtalerett. Nemnda mener imidlertid at hva som ble sagt i denne samtalen reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og denne delen av saken avvises medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Når det gjelder reisen fra Malaga til Oslo med T66CB3 har klager mottatt full refusjon for denne reisen. Klager har ikke fremsatt ytterligere krav i relasjon til den reisen.

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i krav etter forordningen, og at saken for øvrig avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i krav etter forordningen, og at saken for øvrig avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)