

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-01181

Tjenesteytere

SAS

KILROY Norway A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Milano via Oslo den 24. april kl 09.35. Han hadde bestilt billetten hos reisebyrået Kilroy.

SK4014 fra Stavanger til Oslo ble kansellert grunnet snøvær i Oslo. Klager ble tilbudt ombooking via København kl 09.50, og videre kl 17.10 fra København. Dette ville medført ankomst Milano kl 19.40, 6 timer senere enn opprinnelig reiseplan. Klager ga beskjed om at han måtte komme tidligere frem da han skulle videre på fjelltur med venner i Italia. SAS ga beskjed om at det fantes et tidligere fly fra København klager kunne ta, men at hun ikke hadde tid til å booke han om. Ved ankomst København ble klager informert om at det ikke fantes en tidligere avgang til Milano slik klager på Gardermoen hevdet.

Hensikten med turen til Milano falt bort, og klager valgte da å avbryte reisen. Han mener han har krav på full refusjon av billetten kroner 1 149.

Klagers medreisende som bestilte billetten direkte hos SAS har fått full refusjon av sin billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kilroy har i det vesentlige anført:

Det er riktig at klager i utgangspunktet har krav på full refusjon av billetten dersom hensikten med turen falt bort og passasjerer ønsker å avbryte reisen. Men da klager i dette tilfellet valgte å akseptere omrutingen via København, har han ikke lenger krav på refusjon. Kilroy har søkt SAS om full refusjon, men flyselskapet viser til sine retningslinjer og vil ikke refundere billetten, da klager har brukt en del av reisen han ble booket om til.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS har refundert klagers flybillett, kroner 894 inkludert skatter og avgifter. Klager oppgir et høyere beløp som kan være servicegebyr fra reisebyrået.

SAS anser saken som løst.

Nemnda bemerker

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf Artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager ble tilbudt ombooking via København kl 09.50, og videre kl 17.10 fra København. Dette ville medført ankomst Milano kl 19.40, 6 timer senere enn opprinnelig reiseplan. Klager ga beskjed om at han måtte komme tidligere frem da han skulle videre på fjelltur med venner i Italia. Han fikk beskjed om at det fantes et tidligere fly fra København til Milano som han kunne ta. På grunn av dårlig tid kunne han ikke ombookes i Stavanger.

På denne bakgrunn valgte klageren å akseptere tilbudt omruting via København. Ved ankomst København viste det seg at informasjonen han fikk av SAS i Stavanger var uriktig. Det fantes ikke en tidligere avgang til Milano. Hensikten med turen falt bort, og klager valgte da å avbryte reisen.

SAS har refundert hele billettprisen på kr 894. Klager har krevet kr 1149. Differansen på kr 255 antas å være reisebyråets administrasjonsgebyr . Dette er ikke SAS ansvarlig for.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)