

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

08.06.2020

Saksnummer

2019-03054

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Alta via Tromsø den 20. juni 2019 kl 08.00 med ankomst kl 11.05. Reisen var bestilt og betalt med bonuspoeng og penger. I etterkant ble reiseruten endret til en rute som ikke lot seg gjennomføre; WF922 fra Tromsø til Alta ble endret til avgang kl 06.00, som var før avgangen fra Bergen.

Klager forsøkte utallige ganger å få hjelp av både SAS og Widerøe uten å lykkes. Siden han skulle delta på et arrangement senere på dagen den 20. juni, måtte han reise dagen i forveien. Klager kjøpte en ny og dyrere billett med avreise den 19. juni. Etter å endelig ha kommet i kontakt med SAS gikk de med på å slette hans opprinnelige bestilling.

Klager pådro seg utgifter til en natt på hotell i Alta.

Klager krever refusjon av hotellutgifter, kroner 1 658.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 28. juli 2018 bestilte klager en reise hos SAS med Widerøe, Bergen - Tromsø - Alta for reise 20. juni 2019.

Widerøe hadde flere tidsendringer i reiseruten som gjorde det umulig å gjennomføre reisen slik den var planlagt. I SAS' vilkår, som klager aksepterte ved kjøp av billetten, informerer flyselskapet om at tidsendringer kan forekomme etter bestilling av billetten. Dersom klager ikke kan akseptere de nye tidene kan klager få refundert sin billett.

Den 29. mai ble klager tilbudt ny reiserute samme dag, han aksepterte ikke denne og kjøpte seg en ny billett. Klagers opprinnelige billett ble refundert den 8. juni.

SAS kan på grunnlag 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 passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet SAS informerte klager om ruteendring på WF922 den 29. mai 2019 som var mer enn to uker før avreise. Han avslo tilbud om omruting samme dag. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager mener han har krav på refusjon av hotellutgifter da han så seg nødt til å reise en dag tidligere.

Ruteendringen ble varslet flere måneder i forveien. Det fremgår videre av selskapets generelle vilkår at flyselskapet forbeholder seg retten til å endre rutetider.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende og i henhold til lang nemndspraksis er flyselskapet etter flertallets oppfatning - leder og forbrukerrepresentantene - ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Det vises også til Morten Kjelland, Flypassasjerers rettigheter side 189 flg.

Mindretallet – bransjerepresentantene – ser annerledes på det og viser til SAS' befordringsvilkår artikkel 11 hvor det står at rutetidene kan endres og at tidene ikke utgjør en del av avtalen mellom passasjerer og flyselskapet. Mindretallet mener derfor det ikke foreligger et kontraktsbrudd i denne saken, og at det av den grunn ikke er tale om et eventuelt erstatningsansvar for SAS.

Flertallet mener at utgifter til hotell i dette tilfellet er et påregnelig tap og nemnda anbefaler at SAS betaler kroner 1 658 til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)