

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (17.07.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har ikke hørt noe etter åtte uker.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse og refusjon av hotellutgifter.

Dato

12.03.2024

Saksnummer

2022-03155

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

JetBlue Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde med Norse bestilt reise t/r Oslo-Orlando med utgående reise 13. oktober 2022 og returreise 20. oktober 2022. Den 1. oktober 2022 får klager beskjed om at returreisen Orlando-Oslo hadde blitt flyttet til dagen etter, den 21. oktober 2022.

Klager hadde en videreforbindelse fra Oslo til Bodø som gjorde at de ikke ville akseptere den første omrutingen. Klager kom i kontakt med Norse Support den 5. oktober 2022 og fikk tilbudet om returreise fra JFK til Oslo den 20. oktober 2022. Norse ville også gi klager flybilletter fra Orlando til JFK den samme datoen slik at reisen kunne gjennomføres.

Klager takket ja til tilbudet, men fikk ingen nærmere informasjon om den nye returreisen. Den 6. oktober 2022 mottok klager beskjed fra Norse om at det hadde vært stor pågang de siste dagene og at Norse hadde skrevet klager ned i systemet deres. Den 9. oktober 2022 sendte Norse ny beskjed til klager om at de skulle informere klager så fort som mulig om returreisen.

Klager ankom Orlando og sendte ny e-post den 14. oktober 2022 hvor de etterspurte detaljer om returreisen. Klager fikk denne informasjonen den 15. oktober 2022 fra Norse. Klager fikk nye flybilletter med JetBlue Airways. Klager var bekymret for returreisen og misfornøyd med at Norse ga denne informasjonen kun fem dager før retureisen.

Flyet fra Orlando til JFK landet ca. kl. 21:37 når det egentlig skulle lande kl. 20:48. Klager kom inn på terminal 5. Da klager måtte vente på bakkemannskapet, kom de først inn til gate kl. 21:48. Deboarding gikk tregt og klager kom til bagasjehallen kl. 22:10. Klager fikk først bagasjen kl. 22:40. Klager hadde dermed 15 minutter på å komme seg til terminal 1 hvor innsjekking stengte kl. 22:55.

Klager brukte AirTrain-forbindelse som gikk fra terminal 5 til terminal 8 og tok deretter buss til terminal 1. Det var ingen direkte forbindelse med terminal 1 via AirTrain grunnet bygging på flyplassen. Klager kom først til terminal 1 kl. 23:15, hvilket gjorde det umulig å rekke avgangen med innsjekking kl. 22:55. Klager hevder derfor at Norse hadde beregnet for lite tid mellom flyvningene og at de ikke hadde tatt forsinkelser med JetBlue Airways eller bygging ved JFK Airport inn i betraktningen.

Norse flyttet derfor klagers flyvning til neste dag. Klager ble også informert om at Norse skulle dekke kostnadene som måtte forekomme ved at de måtte være en ekstra dag på JFK Airport.

Klager pådro seg utgifter på 150 USD for "late checkout" fra hotellet. Grunnen til at klager benyttet seg av dette var at de ankom hotellet først kl. 02:00. Checkout var kl. 12:00, men flyvningen gikk ikke før kl. 23:55. Klager fikk et behov for å slappe av og hente seg inn grunnet den stressende situasjonen. Klager sjekket ut kl. 18:00.

Klager krever at Norse refunderer utgiften på 150 USD for "late checkout" fra hotellet, samt at Norse utbetaler 600 euro per passasjer i standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

JetBlue Airways har ikke kommet med tilsvarende svar til nemnda.

Norse skriver at de har refundert klager 560,47 USD for ekstra utgifter. Klagers returreise ble kansellert den 1. oktober 2022. Klager ble så booket om til en alternativ hjemreise med JetBlue fra Orlando til JFK og med Norse videre til Oslo, begge den 20. oktober 2022. Selve bookingen med JetBlue ble sendt over til klager den 15. oktober 2022.

Norse ble kontaktet av klager med informasjon om at flyvningen som var booket med JetBlue ble forsinket og at klager ikke rakk flyvningen med Norse. Da valgte Norse å flytte over klager til neste flyvning med Norse. De to flyvningene var separate og ikke dekket av noen form for beskyttelse. Siden Norse hadde booket klager om på grunn av kansellering, tilbød Norse å bytte flybillett i tillegg til å dekke hotellkostnad. Klager ble også oppgradert på flyvningen på grunn av ulempen dette medførte.

Summen for hotellutgifter har blitt refundert, bortsett fra 150 USD for "late checkout" på hotellet som ble booket. Norse kan ikke se at denne utgiften har blitt avtalt på forhånd og har ikke mulighet til å refundere dette beløpet.

Nemnda bemerker

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, tredje ledd. JetBlue Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Klagers anførsler legges derfor til grunn.

Nemnda legger til grunn at flyvningen Orlando-JFK ble forsinket og at klager ikke rakk videreforbindelsen JFK-Oslo. Det tok ca. et døgn før klager kunne fly tilbake til Oslo fra JFK.

Nemnda er delt i synet på om forordningen kommer til anvendelse for klagers flyvning og den forsinkelsen som rammet klager.

Selv om flyvningen som ble forsinket var fra en lufthavn i en tredjestat (USA) til en annen lufthavn i samme tredjestat (USA), med JetBlue Airways, som ikke er et EU-luftfartsselskap, og EU-forordning 261/2004 ikke ville kommet til anvendelse på flyvningen isolert, så mener nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - at forordningen likevel gjelder fordi klagers opprinnelige billett var en gjennomgående reise, som var dekket av forordningen. Klager må etter nemndas syn ikke stilles dårligere som konsekvens av at det er flyselskapet som omruter ham.

Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning som følge av kanselleringen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 7 med 600 Euro per passasjer, totalt 1 200 Euro.

Mindretallet – bransjerepresentanten – mener at forordningen ikke kommer til anvendelse. Det legges til grunn at klager fikk beskjed om en ruteendring på returreisen med Norse fra Orlando til Oslo 19 dager før avreise. Klager aksepterte ikke den opprinnelige ruteendringen, og ba om å få et nytt omrutingstilbud. I tråd med klagers ønske ble det gitt et nytt omrutingstilbud den 20. oktober med JetBlue Airways fra Orlando til JFK og med Norse fra JFK til Oslo. Fordi det ikke var tilgjengelige avganger med Norse fra Orlando den 20. oktober måtte klager omrutes med et annet flyselskap. Omrutingstilbudet besto derfor av to forskjellige reiser. Forordningen får anvendelse fra en tredjestat til EU/EØS-området hvis det transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EU-luftfartsselskap, jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. I nærværende sak fant forsinkelsen sted på en innenriks flyvning i USA, fløyet av et ikke europeisk luftfartsselskap. Mindretallets syn er derfor at forsinkelsen på JetBlue sin avgang fra

Orlando til New York ikke gir grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Klager krevet erstatning for hotellutgifter på 150 USD for "late checkout".

Nemnda mener at det ikke er grunnlag for at Norse skal være ansvarlige for å refundere utgiften på 150 USD for "late checkout". Klager er tilkjent standardkompensasjon for kanselleringen. Denne er ment å gi kompensasjon for både ekstra utgifter og den ulempen man påføres. Nemnda mener at selskapet ikke er forpliktet til å dekke eventuelle utgifter ut over dette.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse utbetaler 1 200 Euro i standarderstatning. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)