

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved endring av rutetid og nedgradering på deler av reisen.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00559

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur/retur-reise med Norwegian direkte fra Oslo lufthavn (OSL) til Boston (BOS) med utreise 23. juni 2018 og retur 13. juli 2018. Reisen var bestilt for to passasjerer, og klager hadde Premium-billetter. Hun hadde betalt totalt kroner 15 716 for reisen ved bestilling 2. oktober 2017. Klager har forklart at det var avgjørende for bestillingen at hun fikk bestilt direkteflyvninger og Premium-klasse.

De to passasjerene startet planleggingen av reisen, og bestilte leiebil, hoteller og billetter til severdigheter. Den 13. desember 2017 mottok imidlertid klager informasjon om at Norwegian kom til å kutte ut direkteflyvninger fra Boston og reisen ble endret med mellomlanding i London. Dette medførte også at klager fikk LowFare-billetter på reisen mellom Oslo og London tur/retur. Passasjerene fikk også én dags kortere reise, da returen fra Boston ble 12. juli i stedet for 13. juli. Klager kunne ikke akseptere dette som følge av en avtale i Boston kvelden 12. juli, og kontaktet Norwegian for endring. Reisen ble endret med retur den 14. juli, med ankomst til Oslo 15. juli.

På returreisen måtte klager vente seks timer i London, og Norwegian kunne ikke tilby kortere mellomlanding, selv om klager fant tidligere avganger fra London - Gatwick til Oslo lufthavn på Norwegians hjemmesider.

Den 13. desember 2017 sendte klager også en e-post til Norwegian hvor hun ba om kompensasjon for at passasjerene ikke fikk Premium-klasse på hele reisen slik de hadde betalt for. E-posten ble først besvart fire uker senere, hvor klager fikk beskjed om at ekstrautgifter som følge av endringen ville dekkes, men at kravet måtte fremmes etter reisens slutt. Han svarte også at refusjon måtte skje i etterkant av reisen.

Senere, 21. februar 2018, ble det på nytt gjort endringer i flytidene, hvor klager måtte vente enda lenger i London på utreisen, Klager kontaktet på nytt Norwegian, og det ble

også oppdaget problemer med setereservasjonene. Klager hadde også henvendt seg til Norwegian vedrørende tilgang til lounge i London, et spørsmål Norwegians kundeservice ikke besvarte før 27. juni, tre dager etter klagers utreise.

Da klager ankom London - Gatwick, hvor klager måtte vente i fem timer, ble de informert om at tilgang til lounge kun gjaldt i tre timer. De reisende var sultne, og hadde egentlig mat inkludert i direktereisen, men måtte nå kjøpe mat som følge av manglende servering om bord på reisen fra Oslo til London.

På returreisen visste klager at hun kunne legge ut for loungeinngang og få dette refundert. Hun sjekket inn og betalte for tilgangen. Bilde av kvitteringen ble sendt til Norwegian umiddelbart, og inngang kostet kroner 1 500. Flere purringer senere fikk klager til slutt bekreftelse for refusjon av disse pengene 21. august 2018, og klager måtte følgelig vente halvannen måned totalt på refusjonen.

Klager har anført at passasjerene bestilte i god tid for å få gode priser. Da endringene fant sted hadde priser hos andre flyselskaper steget, og Norwegian var i utgangspunktet det eneste flyselskapet som tilbød direkteflyvninger, som var årsaken til at klager valgte Norwegian. Klager ville uansett tapt penger på å kansellere med Norwegian, siden blant annet leiebil og hoteller allerede var bestilt.

I tiden før avreise mottok klager en rekke e-postmeldinger med informasjon om alt som ville være inkludert under reisen, blant annet god plass, måltider og drikke under hele flyvningen, to kolli innsjekket bagasje, fast track og lounge. Det eneste klager faktisk fikk under hele reisen var to kolli bagasje og lounge før avgangene med Dreamliner, resten måtte passasjerene "krangle seg til" eller betale selv.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine faktiske utgifter, et krav Norwegian har imøtekommet. Utover dette har klager også fremsatt krav om ulempeerstatning for endringene i rutetid og nedgradering som fant sted under reisen i juni/juli 2018.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegians flyvning DY7141 fra Oslo til Boston 23. juni 2018 og DY7142 fra Boston til Oslo 13. juli 2018 for to passasjerer. Flyvningene lot seg dessverre ikke gjennomføre, og klager ble booket om til nye flyvninger via London samme dag. Endringen ble gjennomført 13. desember 2017.

I henhold til Norwegians vilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Dersom ruteendringer over 60 minutter medfører at passasjerene ikke ønsker å reise, vil billettene refunderes. I dette tilfellet har klager fått refundert utgifter for ekstrakostnader på kroner 5 159,76. Det vises til fremlagt dokumentasjon, Klager ble også tildelt gratis inngang til lounge som følge av nedgradering av flybilletter mellom Oslo og London.

Ruteendringen ble gjennomført i god tid før reisen, og før to uker innen opprinnelig rutetid, og passasjerene har følgelig ikke rett til kompensasjon etter EU-forordning 261/2004. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fått refundert sine faktiske utgifter fra Norwegian i forbindelse med endring av rutetid og nedgradering av billetter.

Klager har også fremsatt krav om ulempeerstatning.

Nemnda bemerker at endringene i rutetiden skjedde mer enn to uker før planlagt avgang, og det er derfor ikke grunnlag for krav om standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c.

Klager aksepterte omrutingen, og spørsmålet er om omrutingen har skjedd på "tilsvarende transportvilkår".

Klager ble etter det opplyste nedgradert fra Premium til Low fare-billetter mellom Oslo og London. Som kompensasjon for dette, fikk klager tilgang til lounge.

Nemnda mener at det ikke er grunnlag for noen ytterligere kompensasjon for klagers ulemper i denne forbindelse.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)