

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter som følge av kansellering.
Klager anfører at beskjed om kansellering aldri ble mottatt.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-01072

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde bestilt en tur-returreise med Norwegian mellom Oslo og Mallorca. De skulle reise med DY1734 fra Oslo kl. 08.35 den 12. juni 2021 og returnere med DY1735 fra Mallorca kl. 12.50 den 19. juni 2021. De betalte totalt 3484 kroner for billettene.

Da de ankom Oslo lufthavn om morgenen den 12. juni, kunne de ikke se flyvningen på skjermene. Klager prøvde deretter å gå inn på bestillingen sin, men fikk da opp beskjed om at bestillingen ikke eksisterer. Han ringte så til Norwegians kundeservice, som forklarte at flyvningen var kansellert. Klager anfører at han fikk opplyst at det er et kjent problem at e-poster fra Norwegian havner i søppelmappen hos kunder med gmail-adresser. Klager stiller seg kritisk til anførselen om at det ikke er Norwegians feil dersom e-postene havner i søppelmappen hos kundene. Han anfører at han har fått kvitteringer, billetter og kommunikasjon med Norwegians kundeservice på e-post uten problemer. Klager anfører at feilen mest sannsynlig skyldes en feil i innstillingene hos Norwegian.

Klager ble nødt til å kjøpe nye billetter med Lufthansa for å komme seg til Mallorca samme dag. Klager krever refusjon av disse billettene pålydende 5982 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billetter kjøpt med Lufthansa.

Ved kansellering har passasjerer etter artikkel 8 rett på å bli tilbudt omruting innen rimelig tid eller refusjon.

Norwegian sendte en e-post til klager der det ble informert om kanselleringen og de forskjellige alternativene klager hadde, herunder refusjon og ombooking. E-posten

ble sendt til e-postadressen som er registrert i klagers bestilling. Det vises til fremlagt dokumentasjon på e-post sendt til klager. Klager hevder at e-posten havnet i hans søppelpost, men klager har ikke dokumentert dette. I alle tilfeller kan Norwegian ikke heftes for at e-posten havner i klagers søppelpost. I denne saken har Norwegian oppfylt sin plikt etter artikkel 8 med å tilby omruting.

Det finnes ingen spor i Norwegians systemer på at klager faktisk har tatt kontakt med Norwegian for å få omlagt reisen.

Klager har heller på eget initiativ bestilt en ny reise med et annet selskap.

Det er passasjerenes eget valg om de ønsker å bli ombooket gjennom Norwegian eller få billettene refundert.

Når passasjeren heller bestiller billetter selv, må dette sammenstilles med å be om refusjon.

Klager har fått full refusjon av den opprinnelige bestillingen sin.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Nemnda mener at Norwegian i dette tilfellet har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at det er sannsynliggjort at det ble sendt beskjed om ruteendringen mer enn to uker før avgang. Nemnda kan således ikke se at klager har rett på standarderstatning i dette tilfellet.

Ved kansellering har klager rett til å velge mellom omruting eller refusjon av hele billettprisen, jf. artikkel 5 jf. artikkel 8.

Det er uklart for nemnda om Norwegian har oppfylt sin forpliktelse om å tilby refusjon og omruting. E-posten Norwegian har lagt frem viser at reisen er kansellert, og at klager kan trykke på en link for å se sine alternativer. Hva som rent faktisk var klagers alternativer er det imidlertid ikke lagt frem dokumentasjon på. Nemnda legger derfor til grunn at Norwegian ikke har tilbudt klager omruting og refusjon samtidig.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Norwegian hevder at klager har mottatt full refusjon av de opprinnelige billettene sine. Ettersom Norwegian ikke har sannsynliggjort at klager ble tilbudt omruting samtidig som refusjon, har klager rett på dekning av mellomlegget mellom den opprinnelige billetten med Norwegian og den nye billetten med Lufthansa.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler mellomlegget mellom klagers opprinnelige billetter med Norwegian og de nye billettene med Lufthansa.

Dersom det ikke stemmer at klager har mottatt full refusjon av de opprinnelige billettene med Norwegian, anbefaler nemnda at Norwegian dekker klagers nye billett med Lufthansa.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler mellomlegget mellom klagers opprinnelige billetter med Norwegian og de nye billettene med Lufthansa.

Dersom det ikke stemmer at klager har mottatt full refusjon av de opprinnelige billettene med Norwegian, anbefaler nemnda at Norwegian dekker klagers nye billett med Lufthansa.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)