

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter med annet flyselskap grunnet kansellering.

Dato

09.02.2022

Saksnummer

2021-01418

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Molde til Stavanger via Oslo den 8. september 2021 (DY431 og DY550). Planlagt avreisetidspunkt fra Molde var kl. 18:30, med ankomst i Oslo kl. 19:25, og videre fra Oslo til Stavanger kl. 21:40 med ankomst i Stavanger kl. 22:30.

Da klager sjekket inn i Molde kom det kun ut boardingkort for Molde til Oslo. Klager fikk opplyst at flyvningen fra Oslo til Stavanger var kansellert. Klager har ikke på noe tidspunkt oppfattet at det var endringer i reisen fra Oslo til Stavanger. Det viste seg at den opprinnelige ruten var kansellert, og at klager hadde blitt overført til en avgang med planlagt avreise fra Oslo kl. 19:00. Dette tidspunktet ville vært umulig å rekke, da klager da fortsatt satt på flyet fra Molde til Oslo.

Da klager ankom Oslo Lufthavn gikk hun til Norwegian sin skranke hvor de tilbudte henne hotell og morgenfly. Klager kunne ikke dette, pga. jobb dagen etter. Det gikk ikke flere Norwegian-fly den kvelden, og klager så seg nødt til å kjøpe ny flybillett med SAS. Denne kostet 2974 NOK. Klager krever at Norwegian refunderer denne.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende DY550 08.09.2021 fra Oslo (OSL) til Stavanger (SVG) for 1 passasjer:

Klager krever refusjon av flybilletter kjøpt av SAS på kr. 2974. Dette som en følge av en ruteendring på andre del av reisen til klager.

Klager bestilte en reise fra Molde til Stavanger 08.09.2021. Den første flyvningen var DY431 fra Molde til Oslo og den andre var DY550 fra Oslo til Stavanger. Det ble foretatt en ruteendring på DY550, som klager fikk beskjed om i e-post datert 12.08.2021. Se vedlegg 1. Den endrede flyvningen hadde nummer DY546, og avgangstidspunktet ble

endret fra kl. 21.40 08.09.2021 til klokken 19.00 08.09.2021. Se utklipp fra bookingen til klager i vedlegg 2.

Endringen medførte at klager ikke rakk sin videreforbinelse med DY546, og hun fikk tilbud om gratis ombooking med Norwegian i samme e-post som informerte om endringen. Klager fikk også beskjed om endringen og mulighet for ombooking i e-postene datert 19.08.2021 og 26.08.2021. Se vedlegg 3. Ut i fra mailsystemet kan man også se at klager har åpnet e-postene med informasjon. Se vedlegg 4.

Da klager har fått informert om ruteendringen og fått tilbud om ombooking, har klager ikke rett på refusjon av SAS billetter.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004. Passasjerer ble informert om ruteendringen og mottok informasjon 12.08.2021, 19.08.2021 og 26.08.2021. Informasjon ble gitt over 3 uker før flyvningen. Viser igjen til vedleggene 1 og 3. Det følger av forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen 2 uker før avgang, jf. underpunkt (i). Da klager ble informert om ruteendringen mer enn 3 uker før avgang, har passasjerene derfor ikke krav på erstatning etter forordningen.

Norwegian har i tillegg anført følgende informasjon i sitt supplerende tilsvare:

Ruteendringen som ble foretatt på DY550, fikk klager beskjed om i e-post datert 12.08.2021. Det ble også sendt ut SMS 12.07.2021 og 19.08.2021 om at det hadde kommet ny informasjon om klagers booking. Se vedlegg 1 og 2. Både e-postene og SMS-ene ble sendt til adressen og nummeret klager har oppgitt. Se vedlegg 3. Det er klagers eget ansvar å legge inn riktig e-post og telefonnummer.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Norwegian sendte informasjon om endringen flere ganger, både pr. e-post og SMS. I mailen sendt ut den 12. august 2021 kl. 15:37 (fortsatt over to uker før avreise) står DY550 under "Old flights", mens det står en annen flyvning under "new flights" (DY546). Endringen gir med dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer også valget mellom refusjon av den fulle billettprisen, eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I denne saken har Norwegian dokumentert at de informerte klager om ruteendringen på stekningen Oslo til Stavanger, og at denne medførte at det ikke var nok tid mellom flyvningene i bookingen. Norwegian har pr. mail også skrevet at klager kan ringe deres kontaktsenter for å finne et alternativ som passer, og at de da manuelt kan bestille en ny avgang for klager.

Klager har anført at hun ikke oppfattet informasjonen fra Norwegian om at strekningen Oslo - Stavanger var kansellert, og hun tok derfor ikke kontakt med Norwegian før avreise. Etter nemndas oppfatning er retten til omruting i behold uavhengig av om klager fulgte opp før selve avreisedatoen.

På flyplassen i Oslo fikk klager tilbud om overnatting og ombooking til en morgenflyvning dagen etter. Klager har opplyst at dette ikke passet pga. jobb, og at det ikke gikk andre Norwegianflyvninger samme kveld. Klager booket derfor flybillett med et annet flyselskap. Nemnda bemerker at flyselskapets plikt til å omrute strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf. kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2. Det må imidlertid foretas en helhetsvurdering i det konkrete tilfellet. På den opprinnelige flyvningen skulle klager ha ankommet Stavanger kl. 22:30 den 8. september.

Etter nemndas oppfatning er det ikke et tilstrekkelig godt alternativ å tilby klager overnatting og flyvning neste morgen når det er mulig å bringe klager til bestemmelsesstedet med et annet flyselskap. Klager har rett til omruting "snarest mulig". Nemnda mener derfor at selskapet skal refundere mellomlegget mellom utgiftene til ny billett med SAS og den opprinnelige billetten med Norwegian.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige nemndsmedlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler Norwegian refunderer mellomlegget mellom klagers utgifter til ny SAS-billett og den opprinnelige Norwegian-billetten fra Oslo til Stavanger.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)