

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter som følge av ruteendring fra selskapet.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01761

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen tre personer, skulle reise tur-retur Oslo-Roma med Norwegian den 6. – 10. oktober 2021. Klager fikk beskjed den 25. august om ruteendring på DY1874 den 6. oktober fra Oslo til Roma, og at ny avgang ville være den 7. oktober 2021.

Klager ringte Norwegian kundesenter samme dag, og ba om refusjon av reisen fra Oslo til Roma, da de ikke kunne reise den 7. oktober. Klager fikk opplyst at de ville få refusjon når returen av planlagt reise var gjennomført (10. oktober). Klager kjøpte andre flybilletter for avreise den 6. oktober, og benyttet returen den 10. oktober som planlagt.

Klager har aldri godtatt denne endringen, og krever refusjon av billettene, totalt 4462 kroner. Klager gir Norwegian tillatelse til å sende over lydfil fra samtale han hadde med deres kundebehandler den 25. august 2021.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til at klager fikk beskjed om ruteendring på DY1874 den 25. august 2021, og at han fikk alternativene å endre reisen, akseptere endringen, eller få refusjon. De viser til vedlagte dokumentasjon som viser at e-post ble sendt klager, der det er utklipp fra klagers booking som viser at endringen ble akseptert. Da DY1874 gikk som planlagt og klager selv har valgt å kansellere reisen etter å ha akseptert ruteendringen, har klager ikke rett på refusjon.

Videre har de tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004.

Passasjerer ble informert om ruteendringen og mottok informasjon 25.08.2021, samme dag som ruteendringen.

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 6 uker før avgang, har passasjerene derfor ikke krav på erstatning etter forordningen

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed den 25. august 2021, over to uker før planlagt avgangstid, og klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager krever refusjon av billettprisen på utreisen, da klager hevder at han kansellerte utreisen på telefon med Norwegian sitt kundesenter 25. august 2021. Som dokumentasjon har klager vedlagt kopi av sin kundeprofil hos Norwegian der reisen fra Oslo til Roma var fjernet fra kundeprofilen, reisekvittering og epost som viser kvittering på bestilling av nye billetter med annet flyselskap samme dag klokka 11:58.

Norwegian anfører imidlertid at klager aksepterte ruteendringen, og at klager derfor ikke har krav på refusjon. Norwegian har vedlagt kopi av epost sendt til klager den 25. august 2021 om ruteendringen og logg som viser aksept av ruteendringen samme dag klokken 10:08.

Klager hevder utreisen ble kansellert under telefonsamtalen med kundeservice. Norwegian viser til registrert aksept av ruteendring i deres systemer. Nemnda mener imidlertid at hva som ble sagt i denne samtalen reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)