

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

17.06.2022

### Saksnummer

2022-00336

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte opprinnelig 2 billetter den 16. mai 2021 til en gjennomgående reise t/r Kristiansand - Tromsø, med avreise 12. juli 2021 og retur 18. juli 2021.

Den 6. juli mottok klager en standard-mail fra Norwegian som oppfordret klager til å sjekke bestillingen før avreise. Klager oppdaget til sin store forskrekkelse at flyselskapet hadde gjort om på hele bestillingen. Ingen ting var riktig, flyrutenr. var endret og den ruten som var foreslått korresponderte ikke med nødvendig flybytte i Oslo.

Klager gikk gjennom innboksen i e-postkontoen og oppdaget at Norwegian hadde sendt e-post 27. mai 2021 med nye flytider. Mailtittelen var: "Reisedokumenter Ref. V3GIBL". Mailen informerer ikke at noe er endret i klagers bestilling.

Den 8. juli 2021 ringte klager Norwegians kundeservice og fikk omgjort første ruteendring til et oppsett som kunne gjennomføres. Morgenflyet til Oslo - som de originale billettene skulle startet med - var kansellert, hvilket medførte at eneste flyet fra Kristiansand til Oslo gikk kl. 17.10 den 12. juli. Klager spurte om det var mulig å få endret til SAS sitt morgenfly, men det var ikke mulig.

Klager har i ettertid oppdaget at det er kommet inn tre varsel per sms fra Norwegian, hvor det gis informasjon om ruteendring. Klager erkjenner at han burde ha registrert tekstmeldingene fra flyselskapet, men understreker at Norwegian bør ta ansvar og kompensere for at de innledningsvis presenterte en endret reiseplan som ikke var mulig å gjennomføre.

Klager krever at Norwegian betaler standarderstatning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever EU kompensasjon for ruteendring på DY271 den 12. juli 2021.

25. mai 2021 ble det foretatt en ruteendring fra DY271 med avreise 12. juli 2021 kl.06.30 til DY277 med avreise 12. juli 2021 kl.17.30.

Klager mottok e-post om ruteendring samme dag - 25. mai 2021 - og videre også den 26. mai, den 2. juni og 9. juni. Norwegian viser her til vedlagt dokumentasjon fra mailsystemet 15below som viser e-post sendt til passasjerene om ruteendring.

Det følger av EU-forordning 261/2004 art. 5.1 bokstav c at passasjerene har krav på standarderstatning ved kansellering, med mindre de blir informert om kanselleringen 14 dager før avreise. Klager ble informert om ruteendringen over to uker før avgang.

Bevisbyrden i disse sakene må ligge ved at en av partene med sannsynlighetsovervekt kan bevise med sitt faktum, altså sannsynliggjøre. Dersom klager mener at det skal foreligge en ytterligere og mer skjerpet bevisbyrde, må dette grunngis.

Det vil være urimelig å kreve at et flyselskap skal bevise at deres motpart har fått positiv faktisk kunnskap om en endring. Det er ingen måte å bevise eller motbevise at informasjonen har kommet frem. Det er passasjerens eget ansvar å oppgi korrekt kontaktinformasjon, slik at Norwegian kan få kontakt dersom selskapet må informere om viktige endringer. Dette fremgår også av flyselskapets vilkår.

Når Norwegian sender informasjon til den kontaktinfoen som er oppgitt av passasjerene er selskapet nødt til å stole på at informasjonen er kommet frem. Om passasjerene etter dette velger å lese eller ignorere e-posten i sin innboks er opp til dem. Da forordningen ikke stiller noe ytterligere krav til informasjonsdeling, så anses passasjerene for å være informert om kansellering når Norwegian har sendt e-posten til passasjerens oppgitte e-postadresse.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Det fremgår av forordning 2004/261 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om innstilling av en flyvning minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjerene ikke krav på standarderstatning.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon på intern logg som viser at det ble sendt e-post til oppgitt kontaktadresse - registrert under bestilling av klager - både den 25. mai 2021 og 26. mai. Ifølge loggen ble det også sendt e-post til klager fra flyselskapet den 2. og 9. juni.

Klager anfører at informasjonen fra flyselskapet er mangelfull m.h.t. å informere om kansellering og endring av reiserute. Klager viser videre til at flyselskapet først booket klager om til en reiserute som umulig lot seg gjennomføre, og etter endring av disse

billettene ble turen likevel kortere enn planlagt. Dette mener klager Norwegian må kompensere for.

Nemnda mener at Norwegian Air Shuttle i dette tilfellet har sannsynliggjort at det er sendt tilstrekkelig informasjon om kansellering samt ny rutetid. Dette i form av utdrag fra intern logg som bekrefter utsendelse til e-postadresse registrert på klagers booking. Nemnda legger følgelig til grunn at flyselskapet opplyste om kansellering over 14 dager før avreise, og klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemnda forstår klagers anførsel om at det ble presentert et lite heldig forslag til ny rutetid fra flyselskapet, men finner ikke grunnlag for at dette skal utløse noen form for rett til kompensasjon. Klager har selv opplyst at Norwegian sørget for endring av disse billettene - til tross for at klager tok kontakt kun få dager før avreise.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)