

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter og bagasje.

Dato

04.11.2022

Saksnummer

2022-01348

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen seks personer) skulle reise med Norwegian fra Bergen via Oslo til Tallinn den 11. mai 2022 og retur den 14. mai 2022. Klager oppdaget ved innsjekking på nettet at returen var endret fra den 14. til den 13. mai 2022. Det innebærer en mellomlanding i Oslo på 16 timer. Dette passet ikke reisefølget. De tok kontakt med Norwegian for å booke om, men de klarte ikke å booke om til ny dato eller til en ny destinasjon. Reisefølget kunne ikke endre på sine reisedatoer da de var lagt opp etter kemobehandling hos en av de reisende.

De kjøpte nye billetter for hjemreise med Air Baltic den 14. mai 2022 kl. 10:45 til 13 387 NOK, samt bagasje 180 EUR, for alle seks personer.

Klager krever refundert flybillett til 13 387 NOK og bagasje til 1 898 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at det seks uker før avreise, 03.03.2022, ble foretatt en ruteendring. Klager ble informert om ruteendringen og mottok informasjon både 03.03.2022, samme dag som ruteendringen, og i tillegg 15.03.2022. Det vises til vedlagt dokumentasjon på at klager har mottatt og åpnet e-postene samme dag.

Det følger av EU forordning 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). Klager ble informert om ruteendringen over 2 uker før avgang og fikk tilbud om ombooking, men valgte å booke egne billetter med et annet flyselskap.

På dette grunnlaget vil vi ikke imøtekomme kravet refusjon av utgifter til nye billetter med et annet flyselskap og bagasje på totalt 13 000 NOK.

Nemnda bemerkjer

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevisje at passasjeren har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Bergen og Tallinn ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter og bagasje.

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

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.

I dette tilfellet ble klager tilbudt ombooking på ny flyvning samtidig som hun ble informert om ruteendringen. Klager opplyser at hun var i telefonisk kontakt med selskapet, og i følge henne ble det opplyst at hun ville få de opprinnelige billettene refundert. Klager responderte imidlertid ikke på selskapets epost, og fikk heller ingen bekreftelse på noen endring av reisen. Bestillingen må derfor antas å ha blitt stående.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til bagasje og nye flybilletter.

Klager har krav på refusjon av de opprinnelige og ubenyttede flybillettene, og anbefaler at disse refunderes dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at de opprinnelige og ubenyttede flybillettene refunderes, og kan for øvrig ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

