

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra flybilletter og hotellovernatting. Ruteendringer.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00070

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Tromsø til Molde via Oslo den 1. desember 2020 med flyselskapet Norwegian. Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Mytrip. Planlagt avgangstid fra Tromsø var kl. 15.00, med ankomst i Oslo kl. 17:00 (flynummer DY373). Videre skulle de fly fra Oslo til Molde kl. 19:30, med ankomst i Molde kl. 20:30 (DY436).

Mytrip endret tidspunkt på nesten alle flyvningene uten å informere klager. Da klager med reisefølge møtte opp på flyplassen for avreise den 1. desember 2020 stod det på innsjekksautomaten at flyet hadde avgang kl. 20:50. Klager kontaktet Norwegian, som mente ansvaret lå på Mytrip hvor reisen var kjøpt. Klager forsøkte så å kontakte Mytrip i flere timer uten hell. Norwegian fortalte så igjen at de ikke kunne hjelpe klager, samtidig som de informerte om ytterligere ruteendringer.

Klager med reisefølge dro hjem fra flyplassen. De bestemte seg så for å ta flyet kl. 20:50. Deres videreforbindelse fra Oslo til Molde var imidlertid også endret, slik at den gikk kl. 08.00 den 1. desember. Klager måtte derfor også kjøpe to nye flybilletter og en hotellovernatting i Oslo for å komme seg til sin destinasjon Molde.

Klager hadde returreise den 4. desember 2020. Planlagt avreise fra Molde til Oslo var kl. 09:45, med ankomst i Oslo kl. 10:40 (DY423) og videre til Molde kl. 12:30. Ankomst i Molde var planlagt kl. 14:30 (DY374). Klager benyttet returreisen, men også her ble det gjort ruteendringer. Flyet fra Oslo til Molde som egentlig skulle gått kl. 12:30 gikk kl. 20:00. Det ble lang ventetid i Oslo. Klager fikk ikke beskjed om denne endringen heller.

Klager har fremsatt krav om refusjon av de nye flybillettene, samt hotellovernatting i Oslo.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Det opptres kun i kapasitet som formidler og avtalen for selve gjennomføringen av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrip sitt ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenestene (Mytrip sine egne tjenester) som kunden kjøper. Rollen som formidler er tydelig beskrevet på Mytrip sine hjemmesider, samt i reisevilkårene. Kunden har godkjent å ha lest og forstått disse innen betaling. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Kundens flyreise med Norwegian ble innstilt den 9. november 2020. Mytrip informerte kunden om dette den 9. november. Da kunden ikke besvarte og bekreftet å ha mottatt informasjonen, ble det sendt en SMS den 20. november 2020 hvor kunden ble bedt om å sjekke sin e-post for viktig informasjon vedrørende flyreisen.

Marco Polo AS, Mytrip, avslår klagers krav om erstatning for hotellovernatting og nye flybilletter som de kjøpte grunnet flyselskapet sin ruteendring.

Mytrip kan i bookinghistorikken se at kunden har blitt ombooket av flyselskapet på flyplassen og at de har anvendt deler av flybilletten. Mytrip har ikke ansvar for flyselskapets ruteendringer. Kunden ble informert om de innstilte flyvningene, både via e-post og SMS.

Ved bookingen ble kundens betaling formidlet omgående til Norwegian, i tråd med Mytrip sine reisevilkår. Kundens krav skal rettes direkte til flyselskapet.

Flyselskapets beslutning er helt utenfor Mytrip sin kontroll. Marco Polo AS, Mytrip vil bli utsatt for store økonomiske tap dersom de forventes å refundere kunden i situasjoner hvor de ikke har midler til å dekke kostnaden. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet.

Norwegian har ikke levert tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Slik nemnda ser det har Mytrip dokumentert at klager har blitt informert om endringene mer enn to uker før avgang, henholdsvis den 9. og 20 november, og det er derfor ikke grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Spørsmålet er om klager har rett på dekning av utgiftene som oppstod.

En ruteendring innebærer etter fast nemndspraksis en kansellering. Det fremgår av EU-forordning artikkel 5 punkt 1 bokstav a at ved kansellering skal passasjerer tilbys assistanse av det transporterende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 8. Etter artikkel 8 skal passasjerer få valget mellom refusjon eller omruting.

Klager har forklart at de ønsket om å gjennomføre reisen, og at det da de ble klar over endringene (på avreisedagen den 1. desember) kontaktet de Norwegian for assistanse. Norwegian henviste klager til MyTrip. Ettersom Norwegian ikke har inngitt tilsvaret til nemnda, legges klagers versjon til grunn.

Klager ble i dette tilfellet verken tilbudt refusjon eller omruting i forbindelse med ruteendringene. Det er Norwegian som er ansvarssubjekt etter forordningen og flyselskapet har etter nemndas syn ikke oppfylt forordningens krav til valget mellom omruting og refusjon.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klagers ekstrakostnader til omruting på egenhånd i form av nye flybilletter og forpleining (i Oslo) i ventetiden.

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 refunderer klagers ekstraavgift til flybilletter (2858 NOK) og forpleining/hotell (1644 NOK).

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)