

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tapt hotellnatt på bestemmelsesstedet i tillegg til refusjon av hotell og mat på avreisestedet. Klager anfører at han aldri mottok beskjed om ruteendring.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00988

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med D85879 fra Bergen til Las Palmas den 15. januar 2020. Flyet skulle gå fra Bergen kl. 16.30. Denne flyvningen var imidlertid blitt kansellert, og klager var blitt tilbudt plass på DY1838 med avgang kl. 08.20 samme dag, noe klager anfører at han aldri fikk beskjed om. Klager ble ombooket til ny avgang fra Bergen dagen etter, den 16. januar 2020.

Klager krever refusjon av 1649 for en natt på hotell på Flesland, 784 kroner for middag på Flesland og 958 kroner for tapt hotellnatt i Puerto Rico.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 7. juli 2019 flybilletter med D85879, fra Bergen til Las Palmas, med avreise 15. januar 2020. Den 10. september 2019, over to uker før avgang, ble det foretatt en ruteendring.

Den 24. september 2019 ble passasjereren informert om endring av avgangstiden. Klager ble informert om dette via SMS på telefonnummeret som er registrert i bestillingen.

I Norwegians generelle befordringsvilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11.1.1 i befordringsvilkårene: «Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer rett til kompensasjon fra fraktføreren i henhold til artikkel 7 dersom de ikke er blitt informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerer informert mer enn to uker før og har derfor ikke rett til kompensasjon.

Hva gjelder krav om erstatning for forhåndsbetalt overnatting, minner Norwegian om at det ikke er noen bestemmelse i EU-forordningen for forhåndsbetalte utgifter eller eventuelle følgeskader som tap av inntekt eller forhåndsbetalt hotellopphold. De britiske luftfartsmyndighetene konkluderte nylig i en sak med at «The legislation that governs flight delays and cancellations, Regulation EC261/2004, does not include the provision for airlines to refund any pre-paid services which become redundant as a result of the delay or cancellation. Additionally, the nature of the compensation afforded within Regulation EC261/2004 is intended to reflect the financial and inconvenience burden caused as a result of delays and cancellations. Accordingly, there is no provision within the Regulation for pre-paid expenses or any consequential losses.» På denne bakgrunn vil ikke Norwegian imøtekomme kravet om refusjon av tapt hotellnatt på Gran Canaria.

Klager krever også refusjon av kostnad for hotell og mat ved Bergen flyplass. Passasjerer ble tilbudt avgang tidligere enn planlagt, i god tid før avreise, men fløy ikke på denne, og ble dermed booket om til ny avgang, dagen etter. Da klager har blitt tilbudt ny avgang med planlagt avreise samme dag, men ikke har reist på denne, må de selv sees ansvarlig for påløpte kostnader. Disse kostnadene vil dermed ikke være dekket av EU-forordning 261/2004 artikkel 9, og Norwegian vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av hotell- og matutgifter på Flesland, i tillegg til refusjon av tapt hotellnatt i Puerto Rico.

Det er omtvistet mellom partene om klager fikk beskjed om ruteendringen. Norwegian har opplyst at det er sendt SMS og e-poster til klagers kontaktinformasjon. Klager anfører på sin side at han aldri mottok slik informasjon. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, og som ikke er egnet til å løses i nemnda. Saken avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)