

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.
Anført at klager ikke fikk beskjed om ruteendring.

Dato

22.12.2022

Saksnummer

2022-01336

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise for to personer mellom Stavanger og Alicante med Norwegian. Utreisen var med DY5337 kl. 20.20 den 23. mai 2022, mens returreisen var med DY1835 kl. 14.35 den 1. juni 2022. Billettene var bestilt via Mytrip.

Klager anfører at de ankom flyplassen kl. 18.00 og oppdaget da at flyet hadde gått kl. 15.40. Klager anfører at de ikke hadde fått noen beskjed om den endrede avgangstiden, og de fikk ikke hjelp på flyplassen. Klager anfører at de selv måtte bestille nye billetter til neste flyavgang, kl. 10.25 den 25. mai 2022, da det kun var tre ledige billetter igjen fra Stavanger.

Klager bestrider at de har mottatt noen informasjon om endringen, verken fra Norwegian eller Mytrip. Klager viser til at de hele tiden ble informert av Mytrip om at avgangstiden var kl 20.20. Klager viser til e-post mottatt fra Mytrip den 20. mai 2022, der det er oppgitt at avgangstiden fra Stavanger er kl. 20.20.

Klager krever refusjon av utgiftene til nye billetter pålydende totalt 6548 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført følgende:

Den 15. november 2021 bestilte klager en reise med Norwegian mellom Stavanger og Alicante, med utreise den 23. mai 2022 og retur den 1. juni 2022, på Mytrips nettsider.

Den 3. mars 2022 skjedde det en endring fra flyselskapets side, noe som medførte at utreisen fikk nytt flynummer og ny avgangstid. Informasjon om denne endringen ble sendt den 3. mars 2022 til klagers registrerte e-postadresse.

Som fremlagt bilde viser, ble klager informert om at Mytrip måtte kontaktes innen fem dager dersom den nye avgangstiden ikke skulle passe. Klager ga ingen beskjed til Mytrip etter at informasjonen ble sendt ut.

Mytrip informerer også på bestillingsbekreftelsen om at det er kundens ansvar å kontrollere flytidene.

Marco Polo AS, Mytrip, kan ikke imøtekomme klagers krav på refusjon av de nye flybillettene. Mytrip kan heller ikke imøtekomme klagers krav på standarderstatning etter EU-forordningen, da dette kravet kun kan fremsettes direkte overfor flyselskapet.

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Ruteendringen ble foretatt og informert om mer enn 14 dager før avgang. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer dermed ikke rett på standarderstatning.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning fra Stavanger til Alicante kl. 20.20 den 23. mai 2022, DY5337, ble berørt av en ruteendring. Ny flyvning var DY1834 med avgang kl. 15.40 samme dag.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn én time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn tre timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. Det er på det rene at avgangen i dette tilfellet ble fremskyndet med mer enn én time.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at klager ble informert om endringen den 3. mars 2022. Nemnda kan således ikke se at klager har rett på standarderstatning fra flyselskapet i dette tilfellet.

Spørsmålet er om Mytrip kan bli ansvarlig for klagers utgifter til nye flybilletter på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er som følger:

- a) et ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Etter nemndas syn foreligger det ansvarsgrunnlag ettersom Mytrip den 20. mai 2022 sendte klager e-post med informasjon om reisen, der det fremdeles sto at flyavgangen var kl. 20.20. Dette ga klager grunnlag til å tro at avgangen gikk som oppsatt. Videre har klager lidt et økonomisk tap tilsvarende utgiften for ny sebillett, altså 6548 kroner. Det er også årsakssammenheng mellom klagers tap og Mytrips misvisende/feilaktige informasjon. Tapet er ikke fjernet, avledet eller upåregnelig.

Nemnda anbefaler derfor at Mytrip utbetaler 6548 kroner til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Mytrip utbetaler 6548 kroner til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)