

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av endret avgangstid. Tvist om informasjon om kansellering ble gitt.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04901

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en reise med D85023 fra Oslo til Malaga den 20. august 2019. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 20.00. Klager anfører at de møtte opp til innsjekking som normalt for flyvningen, men de fikk da vite at D85023 hadde blitt kansellert og at de hadde blitt flyttet over på en tidligere flyvning samme dag. Klager anfører at de aldri mottok noen beskjed om kanselleringen, verken på SMS eller e-post.

Klager og medpassasjeren fikk kostnadsfritt plass på en ny flyvning, DY1800, med avgang dagen etter kl. 06.35. Som følge av den tidlige avgangen og at det ikke ville være mulig å ankomme flyplassen fra deres bosted i Lier med offentlig transport to timer før avgang, valgte klager og medpassasjeren å ta inn på hotell på flyplassen for natten.

Klager krever refusjon av hotellutgiftene på Gardermoen på 1189 kroner, matutgifter på 600 kroner og tap av hotellnatt i Malaga på 1153 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde bestilt plass på flyvningen D85023, med avgang kl. 20.00 den 20. august 2019. Den 17. juli 2019 ble det foretatt en ruteendring, som det ble sendt varsel om på SMS og e-post til telefonnummeret og e-postadressen som var registrert i bestillingen. Den nye avgangen var DY1804, kl. 16.15 den 20. august 2019. Dersom den nye avgangstiden ikke passet, kunne passasjerene ombookes, eller de kunne be om refusjon.

Passasjerene kom for sent til DY1804, men de ble ombooket kostnadsfritt av Norwegian til DY1800, med avgang dagen etter.

I artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på Norwegians nettsider, og som alle passasjerene må godta når de kjøper en flyreise hos Norwegian, står det følgende: «An email address and mobile phone number must be provided at the time of Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you». Følgelig ble det sendt en SMS og e-poster til telefonnummeret og e-postadressen som ble oppgitt av passasjerene selv.

I artikkel 11.1.2 i de samme vilkårene står det videre følgende: «we reserve the right to change the departure time of your flight after the Booking is made».

I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt i EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett til erstatning fra fraktføreren i tråd med artikkel 7, så lenge de er blitt informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig avgangstid. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert om kanselleringen den 17. juli 2019, har de ikke rett på standarderstatning.

Hva gjelder kravet om refusjon av utgifter til mat og hotell, er ikke flyselskapet ansvarlig for slike utgifter som passasjerene har pådratt seg.

Hva gjelder kravet om refusjon av tapt hotellnatt, inneholder ikke EU-forordning 261/2004 noen bestemmelse som pålegger flyselskapene en plikt til å refundere forhåndsbetalte tjenester. Som følge av dette kan ikke klagers krav om refusjon av slike utgifter imøtekommes.

Basert på det ovennevnte kan ikke klagers krav om refusjon av utgifter imøtekommes.

Nemnda bemerker

Det fremgår av forordning 2004/261 artikkel 5 nr. 1 bokstav c første punkt 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 at det ble sendt informasjon om ruteendringen den 17. juli 2019 til klagers registrerte telefonnummer og e-post. Klager har bestridt å ha mottatt slik informasjon fra Norwegian angående ruteendringen.

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som gjør at saken ikke egner seg til behandling i nemnda, jf. forskrift om transportklagenemnd § 6-2 bokstav d. Saken avvises derfor.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)