

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00240

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Tromsø hos Norwegian på følgende avganger:

13 nov 2020 Oslo-Tromsø kl 20.00-21.55 med DY382

15 nov 2020 Tromsø-Oslo kl 19.40-21.35 med DY387

Den 10. november mottok klager en epost fra Norwegian med informasjon om ruteendring på returen. DY387 var kansellert, og klager var booket om til ny avgang kl 15.20 med DY377.

Norwegian hevder DY387 ble kansellert grunnet reiserestriksjoner som følge av covid-19 pandemien. Klager stiller seg undrende til dette da hun ble booket om til ny flyvning tidligere på dagen.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

DY387 ble kansellert grunnet covid-19 pandemien. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Nemnda bemerker

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 bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 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. Klager ble informert om ruteendringen den 10. november, mindre enn to uker før avreise.

Norwegian har forklart at DY387 ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Uttalelsen er ikke nærmere forklart eller underbygget med dokumentasjon. Flyselskapet kan dermed ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro.

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 utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)