

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter i forbindelse med mellomlanding etter omruting én dag tidligere. Kansellering. Klager oppdaget ikke endringen før dagen før avreise.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-05053

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en reise med DY1404 fra Oslo til Nice den 18. oktober 2019. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 10.00.

Klager anfører at han den 2. oktober fikk en SMS og e-post hvor det sto at flyvningen skulle utføres av et annet selskap. I denne meldingen var det også oppgitt et annet avreisetidspunkt, men det var ikke presisert at det var snakk om endring. Klager oppfattet ikke at flyvningen var kansellert før dagen før avreise, da han skulle sjekke inn seg selv og medpassasjeren. Det nye avreisetidspunktet var åtte timer og 30 minutter senere. Klager kontaktet Norwegian og fikk endret reisen til kvelden før, slik at de skulle reise med D83242 til København kl. 22.00 den 17. oktober og videre med D83642 til Nice dagen etter kl. 10.15.

Klager anfører at han først fikk beskjed på telefon om at Norwegian ville dekke hotellovernattingen i København. Da de var på vei til flyplassen fikk de imidlertid beskjed om at Norwegian ikke ville dekke hotellovernattingen likevel.

Klager har i ettertid sett at han ble varslet om ruteendringen på en annen e-postadresse enn den han oppga ved bestilling av reisen.

Klager krever refusjon av hotellovernattingen på 2080,50 DKK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde opprinnelig bestilt plass på flyvningen DY1404 med avgang kl. 10.00 den 18. oktober 2019. Det ble foretatt en ruteendring den 19. august 2019, som klager ble varslet om, slik at den nye flyvningen var DY1406 med avgang kl. 17.30 den 18. oktober 2019. Denne flyvningen ble gjennomført i henhold til fastsatte tider.

Alle passasjerene ble informert om ruteendringen og rettighetene sine. Dersom den nye avgangstiden (senere på dagen) ikke passet, kunne passasjerene ombookes eller be om refusjon av bestillingen.

I henhold til loggregistreringene mottok klager varsel om endringen, og han ringte for å be om mer informasjon. Klager ba om å bli omrutet den 17. oktober 2019 via København. Han ba også om å få dekket hotellovernatting i København. Norwegian viser i den forbindelse til artikkel 4.3.1 i EU-kommisjonens tolkningsveiledning: «When the passenger, following an incident of denied boarding, cancellation or delay at departure agrees with the air carrier to re-routing at a later date at his or her own convenience (Article 8(1)(c)), the right to care ends. In fact, the right to care subsists only as long as passengers have to wait for re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity (Article 8(1)(b)) or a return flight (Article 8(1)(a) second indent)». Da Norwegian tilbød omruting samme dag som den opprinnelige flyvningen (noen timer senere), er ikke Norwegian ansvarlig for hotellutgiftene som klager pådro seg som følge av omrutingen etter eget valg.

Norwegian viser også til Norwegians generelle befordringsvilkår, som alle passasjerene må godta ved kjøp av en flyvning hos Norwegian. I artikkel 11.1.2 står det 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 ikke passasjerene rett til standarderstatning fra fraktføreren i tråd med artikkel 7 dersom de informeres om kanselleringen minst to uker før avgangstid. Da klager i dette tilfellet ble informert om endringen den 19. august 2019, har han ikke rett på standarderstatning.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det fremgår av forordning 2004/261 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om innstilling av en flyvning minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjerene ikke krav på standarderstatning.

Norwegian har opplyst at klager ble varslet på e-post den 19. august, det vil si nesten to måneder før avreise. Klager har ikke bestridt dette, men har anført at varselet ble sendt til en annen e-postadresse enn den han brukte ved bestilling av flyreisen. Nemnda bemerker at den e-posten som er benyttet ved utsendelse av informasjon også er den e-postadressen som er benyttet ved bestillingen. Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning.

Klager har krevd refusjon av hotellovernattingen i København. Norwegian viser til at det i EU-kommisjonens tolkningsveiledning er presisert at plikten til å tilby forpleining

opphører der passasjeren velger omruting i tråd med forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav c. Nemnda bemerker at i henhold til ordlyden gjelder dette kun når passasjeren velger omruting på en «senere dato». Klager valgte i dette tilfellet omruting på en tidligere dato, selv om Norwegian tilbød omruting samme dag direkte til Nice. Nemnda mener at klager selv må bære utgiftene til hotellovernatting i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)