

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr grunnet ruteendring.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-00557

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en rundreise med Norwegian på følgende flyvninger i januar 2022:

22JAN DY320 OSL ALF (ref. L37YWY)

24JAN DY323 ALF TOS (ref. L3TMM3)

27JAN DY323 TOS OSL (ref. L4MDUI)

Underveis fra Oslo til Alta den 22. januar ble DY320 omdirigert til Tromsø grunnet dårlige værforhold.

Klager hadde videre flyvning fra Alta til Tromsø den 24. januar (ref. L3TMM3), og retur fra Tromsø til Oslo den 27. januar (ref. L4MDUI). Klager valgte å snu reisen, slik at han startet reisen i Tromsø, for så å reise fra Tromsø til Alta, og deretter fra til Alta tilbake til Oslo. Klager fikk hjelp av Norwegian med å endre billettene. Klager måtte betale et gebyr for endringen, men ble lovet refusjon av gebyret, da årsaken til at klager måtte endre var værforholdene.

Klager ble forklart at han kunne søke refusjon av gebyret på Norwegians nettsider, og han gjorde derfor dette. Det han ikke ble forklart var at han måtte vente med å søke refusjon til etter at reisen var foretatt. Dette resulterte i at klagers returreise fra Alta til Oslo ble kansellert idet klager søkte refusjon.

Klager måtte kjøpe nye billetter fra Alta til Oslo, pris USD 389,40 (ref. O6KYNP).

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble fortalt at han måtte vente med å søke refusjon, og krever full refusjon av den reisen som ble kansellert (ref. L4MDUI), USD 539,40. Klager har per 14. juni 2023 ikke mottatt noe i refusjon fra Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Dette fremkommer også i nemndas brev til flyselskapet ved oversendelse av klagen.

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.

Norwegian har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning EUR 250 per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager krever refusjon av flybilletter grunnet manglende informasjon fra Norwegian i forbindelse med endring av flybillett og søknad om refusjon av endringsgebyr.

Til klager har flyselskapet i ettertid uttalt at man må søke refusjon av gebyr etter at reisen er foretatt. Klager på sin side hevder han ikke ble informert om dette samtidig som han endret reisen og ble forklart at han kunne søke refusjon. Norwegian har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og anbefaler at Norwegian refunderer klagers ekstrakostnader ved kjøp av nye flybilletter Alta - Oslo med USD 389,40 (ref. O6KYNP), samt endringsgebyr med NOK 600.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med EUR 250 per person, samt refunderer utgifter til nye flybilletter med USD 389,40 og endringsgebyr med NOK 600.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)