

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, leiebil, matutgifter og togbilletter. Informasjon om ruteendring hadde havnet søppelmappen.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00524

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og syv medpassasjerer skulle reise med DY1019 fra Warszawa til Oslo den 3. november 2019. Flyet hadde avgang kl. 12.45. Klager anfører at han dagen før avreise gikk inn på bestillingen og sjekket at oppsatt avgangstid var uendret. På bakgrunn av dette bestilte han transport for hele reisefølget til flyplassen i Warszawa. Da de ankom flyplassen to timer før avgang, fikk de beskjed om at flyet hadde gått kl. 11.20. Det var imidlertid for sent for dem å sjekke inn, og de så seg nødt til å kjøpe nye flybilletter for å komme seg hjem.

Klager oppgir at han i ettertid har funnet en e-post fra Norwegian med informasjon om ruteendringen, men denne var havnet i søppelmappen den 8. oktober 2019. Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble informert om ruteendringen på en tydeligere og bedre måte og heller ikke på SMS. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av de nye flybillettene, utgifter til leiebil fra Warszawa til Krakow som følge av at noen måtte reise derfra, utgifter til matutgifter i ventetiden i Polen og togbilletter fra Torp lufthavn til Sandefjord, totalt pålydende 40 000 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. september 2019 ble avgangstiden til DY1019 flyttet fra kl. 12.45 til kl. 11.25. Passasjerene i klagers bestilling ble informert om endring av avgangstiden første gang den 10. september 2019, altså mer enn én måned før planlagt avreise. Klager ble også informert via SMS og via ny e-post den 24. september 2019, i tillegg til at det ble sendt en siste e-post den 8. oktober 2019.

I Norwegians generelle befordringsvilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11.1.1 i befordringsvilkårene: «Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer rett til kompensasjon fra fraktføreren i henhold til artikkel 7 dersom de ikke er blitt informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerer informert mer enn to uker før og har derfor ikke rett til kompensasjon.

Vedrørende klagers krav om refusjon av påløpte kostnader for alternativ reise fra Warszawa til Oslo viser Norwegian til at passasjerene ble informert om endringen i god tid før avreise. Skulle ny avgangstid ikke passe, ble de informert om muligheten til å be om refusjon av billetten eller kontakte Norwegian via chat eller telefon for å ombooke til passende avgang. Passasjerene kansellerte aldri billettene og tok aldri kontakt med selskapet, men møtte ikke opp i tide til flyvningen. Da klager ikke har tatt kontakt med selskapet, og har blitt booket om til avgang mindre enn to timer før standard oppsatt avgangstid, kan ikke selskapet sees ansvarlig for påløpte kostnader. Det må regnes å være passasjerenes ansvar å møte opp til korrekt tid til avgangen, da de har blitt korrekt informert om endret avgangstid i lang tid før avreise.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om kompensasjon eller refusjon av alternativ transport.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, leiebil, mat og togbilletter.

Den 9. september 2019 ble avgangstiden til DY1019 flyttet fra kl. 12.45 til kl. 11.25. De fleste flyselskaper, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav l. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon 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.

Det er uomtvistet at klager mottok en e-post om ruteendringen den 8. oktober 2019. Denne e-posten havnet i klagers søppelmappe. Nemnda kan ikke se at Norwegian er ansvarlig for dette. Det er uenighet mellom partene om det i tillegg ble sendt SMS om ruteendringen. Nemnda kan ikke se at dette er avgjørende. Så lenge klager fikk en e-post

om ruteendring mer enn to uker før avreise, er det etter nemndas syn ikke grunnlag for erstatning. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant og én bransjerepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)