

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved ruteendring.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-03597

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85537 fra Stavanger (SVG) til Barcelona (BCN) 6. juni 2019 kl. 11.55. Billettene var kjøpt av Airngo. Den 25. mai 2019 mottok klager en e-post fra Airngo med informasjon om endret rutetid på flyvningen, og at ny avgangstid var kl. 20.20 samme dag.

Klager og hans reisefølge skulle delta i et fødselsdagsselskap i Barcelona kvelden 6. juni. Kort tid til avreise medførte at det ikke var mulig for klagerne å få plass på en ny flyvning på et tidligere tidspunkt, og de gikk derfor glipp av begivenheten som følge av ruteendringen.

Klager har som følge av ruteendringen fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, da ruteendringen fant sted mindre enn to uker før avreise.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning D85537 fra Stavanger til Barcelona 6. juni 2019.

Ruteendringer som medfører at passasjerer når sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer senere enn opprinnelig planlagt, gir som utgangspunkt rett til kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7. Klager ble imidlertid informert om endringen 23. mai 2019, to uker før flyvningen fant sted, og saken er derfor omfattet av unntaksbestemmelsen i forordningens artikkel 5 nummer 1 bokstav c alternativ i. Selskapet har også vist til at klager ble informert om ruteendringen 23. mai, i det minste via selskapets chattjeneste 24. mai. Det vises i denne forbindelse til fremlagte logg. Norwegian har på dette grunnlag avvist 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 oppgitt at de informerte klager om ruteendringen 23. mai 2019. Dette var 2 uker før avreise. Klager har selv i klagen til Norwegian skrevet at han fikk beskjed om dette den 23. mai, men har i ettertid opplyst at han har oppgitt feil dato.

Han opplyste i klagen at han fikk vite om ruteendringen den 25. mai. Norwegian fremla en chat-log med klager fra 24. mai, og klager har senere kommentert at det var denne datoen han fikk beskjed om ruteendringen.

Nemnda mener at Norwegian må være nærmest til å bevise når melding om ruteendring ble gitt til passasjerene. Så lenge Norwegian ikke har fremlagt bevis på at melding om ruteendring ble gitt minst to uker før innstillingen, må klagers fremstilling legges til grunn. Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen med 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager og reisefølget med totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)