

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellovernatting som følge av ruteendring.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02085

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og tre medpassasjerer til og fra Dublin. Hjemreisen skulle gå med DY1363 fra Dublin til Oslo, med avgang 4. mai 2019. Flyet skulle opprinnelig gå kl. 15.10 fra Dublin. Avgangstiden ble imidlertid endret til kl. 9.00.

Klager anfører at på grunn av at hjemreisen ble forskjøvet til såpass tidlig om morgenen, følte de at hele turen ble ødelagt. Klager anfører at hun derfor ringte til Norwegian og fikk booket om billettene til søndag morgen. Klager opplyser om at hun fikk beskjed om at Norwegian ville dekke den ekstra overnattingen på hotell i Dublin. I ettertid har det imidlertid vist seg at Norwegian ikke vil dekke de ekstra kostnadene.

Klager anfører at hun ikke er blitt tilbudt noen alternativer fra Norwegian i forbindelse med hjemreisen.

Klager krever refusjon av 436 euro for en ekstra hotellovernatting for reisefølget.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle passasjerene som skulle med flyvningen DY1363 den 4. mai 2019, ble informert i god tid om det endrede avreisetidspunktet. Det vises til fremlagt dokumentasjon på informasjonen som ble sendt til passasjerene tilknyttet den aktuelle reservasjonen som klager hadde.

Klager ble informert om endringen ved tre anledninger: Først ble en e-post sendt 20. desember 2018, deretter ble en ny e-post sendt 3. januar 2019, og til slutt ble en SMS sendt 3. januar 2019.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerene rett til erstatning fra fraktføreren etter artikkel 7 dersom de ikke er blitt

informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerene informert 20. desember 2018 og har derfor ikke rett til erstatning.

Klager var i dette tilfellet ikke fornøyd med endringen og valgte da selv å booke om til en flyvning én dag senere. Klager påstår at Norwegian har lovet å refundere kostnader for overnatting. Påstanden er ikke dokumentert, og det er ingen bestemmelse i EU-forordningen som pålegger selskapet å dekke kostnader når passasjerer selv velger å endre en flyvning.

Norwegian viser videre til retningslinjene for tolkningen av EU-forordning 261/2004, særlig artikkel 4 bokstav b om retten til refusjon, omruting eller ombooking i tilfelle av nektet ombordstigning eller kansellering: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Siden klager booket om billettene sine selv til neste dag, kan ikke klagers krav om refusjon av hotellkostnader imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager har anført at hun fikk oppgitt på telefon at kostnaden for en ekstra hotellovernatting ville bli dekket av Norwegian. Hva som ble sagt på telefonen og om klager fikk en slik lovnad eller ikke, er bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)