

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Anført at beskjed om kansellering ikke ble gitt. Reisebyrået har ikke inngitt tilsva.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00230

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medpassasjerer skulle reise med DY1977 fra Beograd til Oslo den 21. oktober 2019 kl. 18.45. Det ble imidlertid foretatt en ruteendring, slik at ny avgangstid fra Beograd ble kl. 13.45 samme dag. Klager anfører at han aldri fikk beskjed om dette fra Bravofly, som han hadde bestilt reisen fra. Dette medførte at de endte opp med å måtte kjøpe nye flybilletter hjem selv. Klager opplyser at han kontaktet Bravofly på telefon, og reisebyrået har overfor ham anført at de aldri mottok beskjed fra Norwegian om ruteendringen.

Klager krever refusjon av 131517 serbiske dinarer for nye flybilletter fra Beograd til København med Air Serbia og 4500 kroner for nye flybilletter fra København til Oslo med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke inngitt tilsva til nemnda, på tross av flere oppfordringer.

Norwegian har anført følgende:

Klager krever standarderstatning og refusjon av alternative billetter med andre selskaper.

Klager hadde opprinnelig en reise med DY1977 kl. 18.45 den 21. oktober 2019. Etter en ruteendring foretatt den 15. august 2019, som det ble informert om på e-post og SMS via kontaktopplysningene i bestillingen, var ny avgang for DY1977 kl. 13.45 den 21. oktober 2019. Dersom den nye avgangstiden (samme dag, men tidligere) ikke passet, kunne passasjerene be om ombooking eller refusjon.

Klager møtte ikke opp til DY1977 kl. 13.45 den 21. oktober 2019.

I artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på nettsidene til Norwegian, og som alle passasjerer må akseptere når de utfører en flybestilling, står det følgende: «An email address and mobile phone number must be provided at the time of Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you». I tråd med dette ble en SMS og e-post sendt til telefonnummeret og e-postadressen som var oppgitt i bestillingen.

I de samme vilkårene står det videre i artikkel 11.1.2 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 passasjerene rett til erstatning i samsvar med artikkel 7, med mindre de informeres om kanselleringen minst to uker før avgang. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert den 15. august 2019, har de ikke rett på standarderstatning for ruteendringen.

Hva gjelder kravet om refusjon av alternative billetter med SAS, vises det til at forordningen ikke får anvendelse i dette tilfellet, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a, siden passasjerene ikke møtte opp til innsjekking.

Norwegian er dermed ikke ansvarlig for eventuelle ekstra utgifter som passasjerene har pådratt seg.

Nemnda bemerker

Bravofly har på tross av flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning med avgang kl. 18.45 den 21. oktober 2019 ble endret den 15. august 2019, slik at den nye avgangen ble 21. oktober 2019 kl. 13.45.

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.

Klager hevder at de ikke mottok noen beskjed om endringen. Norwegian har på sin side fremlagt dokumentasjon på at det skal ha blitt sendt e-post til Bravofly og til passasjerene den 15. august 2019, samt SMS. Dette var mer enn to uker før avreise.

Om klagerne faktisk mottok e-post og SMS om ruteendringen i dette tilfellet er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og saken egner

seg ikke til behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d. Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)