

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03637

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur fra Harstad til Oslo Gardermoen med avreise 27. november 2020 kl.06:45, og retur kl.19:50 samme dag. Den 10. november 2020 fikk klager beskjed per e-post om at avreisetidspunkt var endret til kl. 16.10, og retur fra Oslo kl.14.00. Klager gjorde flere forsøk på å endre billettene, men det var ikke mulig å komme gjennom til kundeservice per telefon og hun klarte ikke endre billettene selv via hjemmesiden.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, men Norwegian avviser kravet med den begrunnelse av at flyvningen klager ble omrutet til opererte som normalt. Klager krever at Norwegian refunderer billettene pålydende 4 063 kroner, samt betaler standarderstatning 250 euro per passasjer totalt 500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt kommentar til nemnda. Til klager har selskapet svart at de ikke kan imøtekomme krav om refusjon av billettkostnader da flyvningen opererte som normalt.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Klager fikk beskjed om ruteendringen mer enn to uker før avreise, og har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5.

Ved kansellering (ruteendring) har passasjerer rett på valget mellom refusjon av billettene eller omruting, jf. forordningen artikkel 5 og 8. Norwegian har ved

ruteendringen gitt klager en omruting, og samtidig opplyst at klager alternativt kunne få refusjon. Det er dette klager nå krever. De flyvningen klager ble omrutet til var uegnede, da returreisen fra Oslo gikk tidligere enn reisen fra Harstad.

Norwegian har til klager direkte avvist refusjonskravet med begrunnelse at flyvningene (de endrede) gikk som planlagt. De angitte flyvningene i dette svaret er henholdsvis 26. og 27. november, hvilket kan tyde på at klager endret den omrutede flyvningen fra Harstad til Oslo til en dag tidligere. Dette er imidlertid ikke dokumentert på noen måte.

Klagers valg mellom omruting og refusjon gjelder kun en gang. Dette betyr at dersom klager først har valgt omruting, kan hun ikke endre mening og deretter kreve refusjon. I og med at Norwegian ikke har dokumentert at klager har valgt eller godtatt omruting har hun etter forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5 rett på refusjon av billettprisene. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer hele billettprisen på kr 4 063.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billetter med kr 4 063.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)