

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Dato

27.05.2022

Saksnummer

2022-00253

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Oslo til Bergen kl.07:00 den 24. mars 2021 (DY602).

Den 21. januar 2021 ble det foretatt en ruteendring. Norwegian endret avgangstid til kl. 07:30. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c. Ruteendringen medførte at klager kom sent på jobbreise.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro. Han har fått avslag fra Norwegian, med den begrunnelse at kanselleringen skyldtes covid-19. Klager mener det er en veldig tynn begrunnelse.

Klager viser til rettspraksis fra EU-domstolen hvor passasjer utsatt for det samme fikk medhold i krav om kompensasjon (Jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, C-263/20, Airhelp, og C-395/20, Corendon Airlines). I henhold til dette må en reise som blir endret mer enn 1 time anses som kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende flyvning DY602 24.03.2021 fra Oslo (OSL) til Bergen (BGO) for 1 passasjer.

Klager krever kompensasjon pålydende 250 EUR i henhold til EU forordningen 261/2004.

Den 21.01.2021 ble det foretatt en ruteendring på DY602 24.03.2021 med avgang kl.07.00 til DY604 24.03.2021 med avgang kl.07.30.

Passasjerer ble informert om ruteendringen og mottok informasjon 21.01.2021, samme dag som ruteendringen. Det vises til vedlegg 1 for informasjon fra mailsystemet 15below, som viser e-post sendt til passasjerene og når passasjerer leste e-posten.

Det følger av forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen 2 uker før avgang, jf. underpunkt (i). Passasjerer ble informert om ruteendringen over 2 uker før avgang.

På dette grunnlaget vil Norwegian ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

Nemnda bemerkninger

Nemnda legger til grunn at DY602 ble kansellert, og at klager ble booket om til ny flyvning (DY604) med avgangstid kl. 07:30. Kansellering kan gi passasjerer rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Selv om det foreligger en kansellering i EU-forordningens forstand, vil selskapet kunne fritas fra plikten til å utbetale standarderstatning. Det ene alternativet er at flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det andre alternativet er at flyselskapet har informert passasjerer innen gitte tidsfrister før avgang.

Dersom flyselskapet informerer om en kansellering mer enn to uker før avgang, faller retten til standarderstatning bort. Dette gjelder uavhengig av hvilket omrutingstilbud klager gis. Det vises til forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i), hvor det heter at passasjerer har rett til erstatning fra det transporterende flyselskapet i samsvar med artikkel 7, med mindre "de opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid".

I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 21. januar 2021, over to uker før planlagt avgangstid. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Dette gjelder uavhengig av det faktum at endringen er å anse som en kansellering i EU-forordningens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

