

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Klager kansellerte reisen som følge av endret avgangstid. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvaer.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00044

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur-reise med Norwegian mellom Alta og Bergen, via Oslo, med utreise den 11. november 2020 og hjemreise den 16. november 2020. Om kvelden den 9. november 2020 fikk klager beskjed fra Norwegian om at avgangstiden for flyvningen DY321 fra Alta til Oslo den 11. november var endret fra kl. 12.10 til kl. 10.30. Klager valgte da å kansellere reisen og be om refusjon. Klager anfører at hun ikke hadde mulighet til å reise så tidlig og kansellerte i god tro om at hun ville få tilbake pengene.

Klager krever refusjon av billettene pålydende 2877 kroner i form av penger eller en verdikupong.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette.

Overfor klager har Norwegian oppgitt at klagers krav om refusjon ikke kan imøtekommes, siden flyvningen gikk som oppsatt.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at avgangstiden til den første flyvningen i klagers reise, DY321 fra Alta til Oslo den 11. november, ble endret fra kl. 12.20 til kl. 10.30. Dette anses som en ruteendring.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger til grunn at klager mottok beskjeden om ruteendringen to dager før avgang, og endringen medførte at klager hadde måttet reise én time og 50 minutter tidligere. Unntaksbestemmelsen i EU-forordningens artikkel 5 nummer 1 bokstav c tredje punkt kommer derfor ikke til anvendelse, og klager har altså rett på standarderstatning.

Nemnda forstår det videre slik at flyvningen fra Oslo til Bergen gikk som opprinnelig fastsatt og at klager derfor ville ha kommet frem til endelig ankomststed til opprinnelig fastsatt tid, slik at standarderstatningsbeløpet kan settes ned med 50 % i henhold til artikkel 7 nummer 2 bokstav b. Klager har etter dette rett på 125 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet er så om klager har rett på refusjon av billettene. Det følger av artikkel 5 nummer 1 at klager ved kansellering har rett på assistanse av det utførende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 8.

Av artikkel 8 følger det at passasjerer ved kansellering har rett til å velge mellom omruting og refusjon av billettene. Nemnda legger til grunn at klager ble informert om ruteendringen (altså kanselleringen), men at klager ikke ble tilbudt valget mellom refusjon eller omruting i henhold til artikkel 8.

Nemnda mener at Norwegian ikke har oppfylt sine plikter etter EU-forordningen, og at klager har krav på full refusjon etter artikkel 5 nummer 1, jf. artikkel 8.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler 125 euro i standarderstatning og refunderer 2877 kroner for billettene til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 125 euro i standarderstatning og refunderer 2877 kroner for billettene til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)