

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra parkeringsutgifter og erstatning for tapt ferie. Kansellering. Tvist om informasjon ble gitt.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04906

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY1822 fra Oslo til Tenerife den 22. september 2019 og tilbake til Oslo den 29. september 2019. Utreiseflyvningen skulle gå kl. 09.40, mens hjemreiseflyvningen skulle gå kl. 15.30. Klager anfører at ved innsjekking på Oslo lufthavn den 22. september fikk de beskjed om at flytiden for utreisen var endret til 16.40. Samtidig fikk de beskjed om at også flytiden for hjemreisen var endret, til 09.00, slik at ferien nesten ble en hel dag kortere.

Klager anfører at de aldri mottok noen beskjed om endringen av flytidene, selv om de fikk opplyst at denne endringen hadde skjedd flere måneder i forveien. Da det ble lenge å vente på flyplassen i Oslo, valgte de å kjøre seg en tur med bilen, noe som medførte at de måtte betale nytt gebyr for parkering på flyplassen.

Klager krever refusjon av parkeringsutgiftene, i tillegg til 400 euro per person per vei i erstatning for tapt ferie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde bestilt plass på flyvningen DY1822, med avgang kl. 09.40 den 22. september 2019. Den 5. august 2019 ble det foretatt en ruteendring, som det ble varslet om på e-post og SMS til e-postadressen og telefonnummeret som ble oppgitt av passasjerene i bestillingen. Den nye avgangen var med D86421, kl. 16.40 den 22. september 2019. Dersom den nye avgangen (samme dag, men senere på dagen) ikke passet, kunne passasjerene bli ombooket eller be om refusjon.

Passasjerene reiste med D86421 den 22. september 2019.

Det vises til at det i artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår står 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». Følgelig har Norwegian sendt SMS og e-poster til telefonnummeret og e-postadressen som ble oppgitt av passasjerene.

Videre står det følgende i artikkel 11.1.2 i de samme vilkårene: «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 av fraktføreren i henhold til artikkel 7, så lenge de ikke ble informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig avgang. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert om ruteendringen den 5. august 2019, har de ikke rett på standarderstatning på bakgrunn av ruteendringen.

Hva gjelder utgiftene som kreves dekket, inneholder ikke EU-forordning 261/2004 noen bestemmelse om at flyselskapene er forpliktet til å refundere forhåndsbetalte utgifter eller følgetap. Norwegian kan således ikke imøtekomme krav om refusjon av slike utgifter.

Nemnda bemerker

Norwegian anfører at det ble gitt beskjed om ruteendringen den 5. august 2019 per sms og e-post. Klager hevder at de aldri fikk noen beskjed, og at de i Norwegians skranke på flyplassen fikk beskjed om at det var skjedd en feil.

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som ikke er egnet til avgjørelse i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

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)