

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett i forbindelse med endring av reise.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04703

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en annen medpassasjer hadde bestilt en reise med D81041 fra Oslo til Roma, med avreise den 17. april 2019. Som følge av en ruteendring ble de ombooket til ny flyvning med avgang tidligere samme dag. Den nye avgangstiden passet ikke for klager eller medpassasjeren, og medpassasjeren ringte derfor til Norwegian for å endre billetten. Klager anfører at medpassasjeren fikk oppgitt på telefon at begge billettene ble endret i tråd med forespørselen. I ettertid viste det seg imidlertid at kun medpassasjerens billett var blitt endret. Klager kunne ikke reise på grunn av endringen og tok derfor kontakt med Norwegian, som oppga at hun kunne bookes om til en avgang dagen etter. Dette passet ikke for klager, og klager anfører at hun fikk beskjed om at hun kunne klage på dette og få pengene for reisen refundert. Hun bestilte derfor plass på en ny flyvning.

Klager krever refusjon av den nye flybilletten til 1700 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig plass på flyvningen D81041 med avgang 17. april 2019. Denne flyvningen ble dessverre kansellert, og klager ble booket om til flyvningen DY1874 med avgang tidligere på dagen samme dag. Hun ble informert via e-post om rettighetene sine den 24. januar 2019.

Klager reiste ifølge sakens dokumenter sammen med en annen passasjer, som hadde en separat bestilling. Ved informasjon om kansellering og endring av opprinnelig avreisetid ble denne passasjeren informert om muligheten til å be om refusjon eller ombooking dersom den nye flyvningen ikke passet. Passasjeren i denne bestillingen kontaktet selskapet via chat, hvor han forklarte at den nye flyvningen ikke passet. Dermed ble han booket om til en senere flyvning via København til Roma den 17. april 2019. Passasjeren

sendte via chat kun informasjon vedrørende sin egen reise, da med henvisning til sin egen bestillingsreferanse, og han nevnte ikke klagers bestilling.

Passasjeren var logget inn på sin egen bestillingsreferanse og henviste ikke til noen annen referanse. Dermed ble kun billettene i hans bestilling booket om.

Klager har i dette tilfellet ikke kontaktet selskapet for å endre sin bestilling. Denne bestillingen er dog blitt refundert grunnet tidendringen, og klager har bestilt nye billetter i en ny bestilling.

Det vises til artikkel 11.1.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår: «Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c at passasjerene har krav på standarderstatning ved kansellering, med mindre de blir informert om kanselleringen to uker før avgang, jf. første punkt. Det er ubestridt at klager i denne saken ble informert mer enn to uker før avreise. Dermed har klager ikke rett til standarderstatning.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av den nye flybilletten.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning D81041 den 17. april 2019 ble kansellert, og klager ble ombooket til DY1874, med avgang samme dag.

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 passasjeren ikke krav på standarderstatning.

Det går frem av sakens opplysninger at det ble gitt beskjed om kanselleringen i januar og altså mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning. Dette har klager heller ikke fremsatt krav om.

Nemnda forstår det slik at klager har fått refusjon av den opprinnelige flybilletten og krever refusjon av den nye billetten hun kjøpte.

Klager har anført at medpassasjeren, som hadde en annen bestillingsreferanse enn henne, kontaktet Norwegian for å endre den opprinnelige billetten og fikk beskjed om at alle billettene ble endret i tråd med deres ønsker. Nemndas flertall, flyselskapenes representanter og nemndsleder, viser til at Norwegian har fremlagt kopi av chatlogg som viser at det ikke ble oppgitt noen informasjon om klagers bestillingsreferanse. Klager har

ikke bestridt opplysningene som går frem av denne chatloggen. Flertallet kan derfor ikke se at det ble bekreftet av Norwegian at også klagers bestilling ble endret.

Flertallet mener at klager selv er ansvarlig for at hennes billetter ikke ble endret, og at det ikke er grunnlag for hennes krav om refusjon av den nye billetten.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, viser til at ingen bestillingsreferanser kommer frem i chatloggen. Kunden bruker begrepet "vi", og ønsker å endre billetten også for sin samboer. Mindretallet mener at Norwegian som den profesjonelle part er nærmest til å klargjøre hvilke endringer som faktisk ble gjort i den aktuelle situasjonen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)