

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering. Ikke mottatt informasjon om ruteendring før to dager før avreise.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04807

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise til Nice for seg selv og en annen person. De skulle reise med DY1404 fra Oslo til Nice den 1. november 2019 og returnere fra Nice med DY1405 den 4. november 2019. Avgangen fra Oslo var kl. 07.00 om morgenen den 1. november, og avreise fra Nice var kl. 21.25 den 4. november.

Klager anfører at de fikk beskjed om ruteendring for begge flyvningene først to dager før avreise fra Oslo. De fikk da beskjed om at avgangstiden på utreisen var endret med over ti timer, mens avgangstiden på hjemreisen var endret med mer enn åtte timer. De valgte derfor å kansellere reisen, siden de endrede avgangstidene medførte at det ble vanskelig å ordne med transport dit de skulle bo i Frankrike. Klager anfører at de ikke mottok noe varsel om ruteendringen på et tidligere tidspunkt og stiller spørsmålstegn ved Norwegians fremlagte dokumentasjon på at SMS ble sendt.

Klager anfører at de tapte utgifter til overnatting og transport på ankomststedet som følge av kanselleringen. Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standarderstatning.

Passasjerene hadde bestilt plass på flyvningen DY1404 med avreise kl. 07.00 den 1. november 2019. Den 24. september 2019 ble det foretatt en ruteendring, som passasjerene ble informert om via telefonnummeret vedkommende hadde oppgitt i bestillingen. Den nye avgangstiden var kl. 17.20 den 1. november 2019. Dersom den nye avgangstiden ikke passet for passasjerene, kunne de ombookes eller be om refusjon av

bestillingen. Det vises til fremlagt kopi avlogg og innholdet i beskjedene som ble sendt til passasjerene.

Norwegian sendte videre en påminnelse på SMS den 8. oktober 2019.

Passasjerene valgte å be om refusjon, og pengene ble refundert.

I de generelle befordringsvilkårene, som er tilgjengelige på Norwegians nettsider og som passasjerene må godta når de kjøper en flyreise hos Norwegian, står det følgende i artikkel 6.2.1: «En e-post adresse og et mobilnummer må oppgis ved Bestilling. Denne informasjonen må være korrekt da dette er vår eneste mulighet til å få kontakt med deg.» Norwegian sendte således SMS-en til telefonnummeret som var oppgitt av passasjereren.

I artikkel 11.1.2 står det videre at Norwegian «forbeholder [seg] retten til å endre avgangstiden for flyet etter at Bestillingen er gjort.»

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i) har passasjerene rett på erstatning fra fraktføreren i samsvar med artikkel 7 såfremt de ikke er blitt informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig avgangstid. Da passasjerene ble informert om endringen den 3. juli 2019, har de ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen i dette tilfellet.

Klagers krav kan således ikke imøtekommes.

Nemnda bemerker

Det fremgår av forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om innstilling av en flyvning minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjereren ikke krav på standarderstatning.

Klager har anført at rutetiden ble endret både for DY1404 den 1. november og DY1405 den 4. november 2019.

Norwegian har opplyst og fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt informasjon om ruteendring den 24. september 2019 og 8. oktober 2019. Klager bestrider å ha mottatt informasjon fra Norwegian angående ruteendringen på disse datoene og har anført at han ble varslet to dager før avreise.

Om klager mottok informasjonen om ruteendring eller ikke, er et bevisspørsmål. Nemnda mener at saken ikke egner seg til behandling i nemnda, jf. forskrift om transportklagenemnd § 6-2 bokstav c og d.

Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Gøran Jenssen (Widerøe)