Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte togbilletter.

Dato

24.05.2022

Saksnummer

2022-00424

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Stavanger til Stockholm via Oslo den 5. januar 2022. Avgang var kl. 06:30 og ankomst kl. 09:30.

DY521 fra Stavanger til Oslo ble kansellert den 15. desember 2021.

Klager ble booket om til ny avgang fra Stavanger kl. 09:25 med ankomst Stockholm kl. 16:00.

Klager hadde bestilt togbilletter fra Arlanda til Linköping som korresponderte med opprinnelig ankomst Stockholm, og måtte kjøpte nye billetter som følge av ruteendringen med Norwegian.

Klager krever refusjon av de nyinnkjøpte togbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende flyvning DY521 05.01.2022 fra Stavanger (SVG), via Oslo (OSL) til Arlanda (ARN) for 1 passasjer.

Klager krever erstatning for nye togbilletter som følge av at flyvning DY521 05.01.2022 ble kansellert, og klager booket om til en annen flyvning senere på dagen. Kravet er på 604 NOK.

Utgiftene til nye togbilletter er pådratt etter at flyvningen var gjennomført, det er dermed utgifter som ikke kan dekkes med hjemmel i forordning (EF) nr. 261/2004. Passasjerer kan likevel ha krav på å få slike utgifter dekket etter nasjonale regler eller Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Nye togbilletter fremstår som en påregnelig utgift for klager. Slik det fremgår av klagers vedlegg, ble klager informert om kanselleringen og den nye avgangen allerede 15.12.2021. Det var dermed ingen grunn til at klager ikke kunne avbestilt sine togbilletter

og kjøpt nye til en tilsvarende pris allerede på dette tidspunktet. Klager valgte derimot å vente med dette helt til ankomst ved Arlanda flyplass, og kjøpte nye togbilletter på dette tidspunktet slik klager redegjør for. Når Norwegian informerer om en ruteendring mer enn 2 uker i forkant av flyvningen, har passasjeren mulighet til å planlegge andre reiseplaner på et tidlig tidspunkt. Klager kan dermed ikke anses å ha hatt noe tap som Norwegian kan holdes ansvarlig for, da dette tapet kunne vært unngått hvis klager hadde foretatt seg endringer da de fikk beskjed om den nye avgangen.

Klagers togbilletter er dermed ikke å anse som et upåregnelig tap grunnet den sene ankomsten. Norwegian kan således ikke imøtekomme krav om erstatning for nye togbilletter.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager kan ha rett på standarderstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. 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). I vår sak ble klager informert om kanselleringen og den nye avgangen 15.12.2021, slik som nevnt tidligere. Da klager ble informert om ruteendringen mer enn 2 uker før avgang, har passasjerene ikke krav på erstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 2. september 2021, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning

Klager krever refusjon av nye togbilletter fra Arlanda til Linköping til 604 SEK som følge av at flyselskapet endret opprinnelig avgangstid.

På grunn av endring til senere avgangstid fra Norwegians side kunne ikke klager nyttiggjøre seg av forhåndsbetalte togbilletter og måtte kjøpe nye togbilletter. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Et flyselskap er imidlertid ansvarlig etter luftfartsloven § 10-20 for tap som er en direkte følge av en forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Etter nemndas syn må dette gjelde tilsvarende der et flyselskap påfører en passasjer et tap ved å endre avgangstid. Nemnda finner ikke grunnlag for å konkludere med at flyselskapet hadde gjort alt som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet. Nemnda mener derfor at Norwegian Air Shuttle må dekke klagers utgifter til ny togbillett med SEK 604.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian Air Shuttle må erstatte klagers nye togbillett med SEK 604.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder) Borgar Sandvik (Forbrukerrådet) Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet) Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi) Gøran Jenssen (Widerøe)