

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

27.04.2022

### Saksnummer

2022-00026

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Norwegian fra Stavanger til Oslo for reise den 7. november kl 07.30. Klager skulle videre med separat billett fra Gardermoen samme dag.

Den 26. august ble klager informert om at DY523 var kansellert, og at hun var booket om til ny avgang kl 09.15 med DY525. Da klager skulle rekke videre fly kunne hun ikke akseptere denne nye avreisetiden. Hun forsøkte å komme i kontakt med Norwegian uten å lykkes. Hun valgte derfor å kansellere reisen, og kjøpe ny billett med avreise kvelden før med annet flyselskap.

Klager har mottatt kroner 1 498 i refusjon for den ubenyttede flybilletten.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av flybillett kr 1 447, hotell kr 990, kveldsmåltid kr 297, og buss t/r hotell-flyplass kr 160.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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). Klager ble informert om kanselleringen den 26. august, og har således ikke krav på standarderstatning.

Klager fikk to valg i forbindelse med ombookingen, som var enten å akseptere ombookingen eller bli flyttet til en annen flyvning uten kostnad. Klager valgte ingen av delene, men kansellerte istedet bestillingen.

Klager har ikke på noe tidspunkt vært i kontakt med Norwegian for å forhøre seg om muligheten for å få en ombooking til dagen før eller eventuelt en sammenhengende reise helt til hennes endelige destinasjon. Klager har i vår sak kun kansellert bookingen

og valgt å bestille nye flybilletter med et annet flyselskap uten å gi Norwegian muligheten til å arrangere en ombooking som gjorde at klager hadde rukket sin neste flyvning.

Klager har mottatt refusjon av sin ubenyttede flybillett.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Etter fast nemndspraksis innebærer en ruteendring en kansellering. Klagers reise ble kansellert.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager fikk opplysninger om at flyvningen mellom Stavanger og Oslo ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at klager ble tilbudt omruting snarest mulig, men at klager valgte å avslå og kjøpte i stedet ny billett med annet selskap. I dette tilfellet mener nemnda at Norwegian har overholdt omrutingsplikten. Norwegian kan ikke lastes for at den nye avgangen ikke passet for klagers videre reise på separat billett, uten å ha fått muligheten til å booke om klager. Klager har mottatt full refusjon for sin ubenyttede flybillett.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, viser til EU-domstolens dom i sak C-354/18 der det fastslås i avsnitt 61 og at det er flyselskapet som har bevisbyrden for at omrutingstilbudet som ble gitt klager, oppfyller kravet i forordningen artikkel 8 om «omruting snarest mulig».

Norwegian anfører at klager fikk mulighet til å akseptere eller endre omrutingstilbudet, men det er ikke dokumentert for nemnda hvilke alternative flyvninger klager kunne velge mellom, og om noen av de foreslåtte flyvningene ville få klager frem i tide til å rekke neste flyvning. Klagers handlemåte taler tungt for at Norwegian ikke tilbød klager et omrutingsalternativ som ville føre til at klager kunne nå sin videre flyvning fra Oslo. Uansett er det Norwegian som må bære risikoen for at dette ikke er fremlagt for nemnda.

Klager har vist - ved sin egenomruting dagen før den kansellerte avgangen - at det fantes et reelt omrutingsalternativ som ikke medførte noen forsinket ankomst til Oslo sammenlignet med opprinnelig ruteplan. Mindretallet viser videre til ovennevnte dom avsnitt 59-60 der det fremgår at det ved omrutingen skal tas hensyn til planlagt ankomsttid til det endelige bestemmelsesstedet etter den planlagte omrutingen, og at også andre flyselskap må vurderes.

Mindretallet viser videre til at formålet med kravet om omruting snarest mulig er å minimere følgende for passasjerene. I tilfeller der kanselleringen skjer tett på flyavgangen har mindretallet forståelse for at det ofte ikke vil være mulig å unngå en viss forsinkelse ved omruting. I dette tilfellet ble imidlertid avgangen til klager kansellert flere måneder i forveien, og flyselskapet hadde således alle forutsetninger for å finne omrutingsalternativer (herunder også avganger som lå før i tid ift. den kansellerte avgangen) som kunne minimere ulempene/forsinkelsen for klager.

Etter mindretallets syn skulle Norwegian - for å oppfylle forordningens krav til omruting snarest mulig – tilbudt klager omruting dagen før som et alternativ.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)