

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter for nye flybilletter. Tvist om informasjon om ruteendring ble gitt. Ikke-gjennomgående billett kjøpt via reisebyrå.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04904

Tjenesteytere

Kiwi.com

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medpassasjer via Kiwi.com. Den 23. oktober 2019 skulle de fly med D85533 fra Trondheim til Barcelona kl. 12.05. Planlagt ankomst i Barcelona var kl. 15.50. Deretter skulle de fly videre med VY3010 fra Barcelona til Las Palmas kl. 17.30. Reisene hadde ulike bestillingsnumre.

Klager anfører at de mot slutten av august / begynnelsen av september ble kontaktet av Kiwi.com, fordi de var nødt til å oppgi passopplysningene sine i forbindelse med reisen. Den 16. oktober gikk de inn på bestillingen sin på Kiwi.com og fikk skrevet ut boardingkortene for strekningen Barcelona-Las Palmas. Den 22. oktober, dagen før avreise, mottok klager en e-post fra Kiwi.com hvor flytidene og bestillingen ble bekreftet. Klager oppdaget imidlertid at boardingkortene for reisen med Norwegian var vedlagt denne e-posten, og på disse fremgikk det at reisen fra Trondheim var endret. Ny avreise fra Trondheim var kl. 17.40. Klager forsøkte å få hjelp av Kiwi.com, men fikk ikke hjelp til ombooking. Ifølge klager oppga kundeservicerepresentanten at Kiwi.com hadde sendt en e-post til klager den 31. august med informasjon om endringen i flytidene. Klager anfører at han aldri mottok denne e-posten. Så snart klager skjønte at de ikke ville få hjelp av Kiwi.com til omruting, valgte han å kjøpe nye billetter til Las Palmas med Norwegian, siden de var nødt til å komme seg til Las Palmas den 23. oktober.

Klager oppgir at han har fått 1350 kroner i erstatning fra Kiwi.com. Klager krever standarderstatning og refusjon av 10 205,30 kroner i forbindelse med kjøp av nye billetter med Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har på tross av flere oppfordringer ikke inngitt tilsvar til nemnda innen fristen. Tilsvar innkom etter fristen, der Kiwi anfører at passasjerer fikk informasjon om ruteendringen den 31. august 2019.

Norwegian har anført følgende:

Klager bestilte den 4. juni 2019 flybilletter med D85533 fra Trondheim til Barcelona med avreise den 23. oktober 2019 kl. 12.05 lokal tid. Klager hadde også bestilt billetter med Vueling, fra Barcelona til Las Palmas. Dette var to separate bestillinger, og de ikke kan anses som direkte forbindende flyvninger.

Den 23. juli 2019, langt over to uker før avgang, ble det foretatt en ruteendring. Ny reise var med DY769 den 23. oktober 2019 fra Trondheim til Oslo kl. 17.40 og D85523 den 23. oktober 2019 fra Oslo til Barcelona kl. 19.35.

Berørte passasjerer ble informert om ruteendringen og ble tilbudt omruting eller refusjon av sine billetter i tilfelle den foreslåtte reisen ikke passet.

Klager ble informert om ruteendringen og mottok informasjon 23. juli 2019, samme dag som ruteendringen.

Det vises til artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår:

«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»

Det ble også utsendt påminnelser om endringen via e-post den 30. juli 2019 og 6. august 2019. Den 30. juli 2019 ble det også informert om endring i reisen via SMS til passasjerer.

I de generelle befordringsvilkårene forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11.1.1 i vilkårene:

«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.»

Ved en ruteendring sendes det automatisk ut både e-post og SMS i henhold til det som er registrert i bestillingen. Følgelig ble klager informert om ruteendringen i god tid før reisen og mer enn før to uker før avreise. Klager ble tilbudt nytt avreisetidspunkt med Norwegian, men har ikke godtatt dette, og har ikke gjennomført reisen. Dermed har klager fått refusjon av billettene i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det vises også til fremlagte loggregistreringer, som viser at det ikke har vært noen kontakt mellom klager og Norwegian. Av fremlagte e-poster går det frem at passasjerens ble informert om ruteendringen og muligheten til å ta kontakt via telefon dersom endringen ikke passet.

I artikkel 4.2 i tolkningsveiledningen til EU-forordning 261/2004 står det følgende: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.» I dette tilfellet anføres det at selskapet har tilbudt tilstrekkelig assistanse, men passasjerens har ombooket sine billetter uten å ta kontakt med selskapet.

Vedrørende kostnaden for flyvningen mellom Barcelona og Las Palmas vises det til artikkel 4.4.2 i den nevnte tolkningsveiledningen: «Passengers on connected flights must be compensated where, in the context of a single contract of carriage with an itinerary involving directly connecting flights and a single check-in, an air carrier denies boarding to some passengers on the ground that the first flight included in their reservation has been subject to a delay attributable to that carrier and the latter mistakenly expected those passengers not to arrive in time to board the second flight (40). In contrast, if passengers have two separate tickets for two consecutive flights and delay of the first flight means that they are unable to check in on time for the following flight, in this case air carriers are not obliged to pay compensation. However, if the delay of the first flight is over three hours, the passenger can be entitled for compensation from the carrier operating this first flight.»

I henhold til disse retningslinjene vil selskapet aldri være ansvarlig for tap av en annen flyvning grunnet forsinkelser eller kanselleringer hvis passasjerens har separate bestillinger, og derfor to forskjellige billetter, noe som er tilfellet i denne saken.

Det følger av EU-forordningen artikkel 5 nummer 1 bokstav c at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen to uker før avgang, jf. første punkt. Dermed har passasjerens ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen i dette tilfellet.

Da selskapet informerte om endringen til oppgitte kontaktopplysninger, tilbød tilstrekkelig assistanse og har refundert de ubrukte billettene i samsvar med EU-forordning 261/2004 artikkel 8, kan ikke klagers krav om refusjon av påløpte kostnader imøtekommes.

Nemnda bemerker

Kiwi.com har på tross av flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda innen fristen. Tilsvaret innkom først etter fristens utløp.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11. mai 2017 (Krijgsman - SLM).

Klager anfører at han ikke ble informert om ruteendringen, og at han oppdaget denne dagen før avreise.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at Kiwi.com ble informert om ruteendringen første gang den 23. juli 2019. Kiwi.com har på sin side overfor klager hevdet at de informerte klager om endringen den 31. august 2019. Reisebyrået har imidlertid ikke dokumentert påstanden, verken overfor klager eller nemnda. Klager har dessuten fremlagt dokumentasjon som viser at Kiwi.com den 22. oktober 2019 bekreftet de opprinnelige tidene og flyvningene, det vil si lenge etter at ruteendringen var foretatt.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Dette gjelder også dersom billetten er kjøpt av et reisebyrå, og reisebyrået har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerene. Norwegian må derfor eventuelt søke regress hos Kiwi.

Nemnda mener derfor at Norwegian er erstatningsansvarlig i denne saken. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro i standarderstatning per person.

Klager har fremsatt krav om tilbakebetaling av ekstrautgiftene til nye billetter fra Trondheim til Las Palmas. Kiwi.coms forsømmelse medførte at klager ble påført disse utgiftene, og nemnda mener at Kiwi.com er ansvarlig for klagers tap i denne forbindelse. Kiwi.com må derfor dekke klagers utgifter til nye flybilletter, fratrukket eventuelt allerede refundert beløp.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 800 euro i standarderstatning til klager, og at Kiwi.com refunderer klagers utgifter til billetter med Norwegian på kroner 10 205, fratrukket allerede refundert beløp.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)