

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter, fergebilletter og tapte leiekostnader. Klager har anført at beskjed om ruteendring aldri ble mottatt.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00985

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med D85335 fra Bergen til Alicante den 28. desember 2019. Flyet skulle gå kl. 20.10 fra Bergen. Da klager og medpassasjeren ankom flyplassen ca. to timer før avgang, fikk de beskjed om at flyet var gått tidligere samme dag. Klager anfører at de aldri fikk beskjed om dette, verken på e-post eller SMS. Klager anfører videre at det først var ledige plasser på ny avgang to dager senere, den 30. desember 2019.

Klager oppgir at de la ut 5198 kroner for nye flybilletter, i tillegg til at de brukte 156 kroner på å ta ferge til flyplassen og hjem igjen. De tapte videre to dagers leieutgifter på ankomststedet. Klager anfører også at de som følge av den forsinkede ankomsten gikk glipp av et leiebiltilbud som ville ha spart dem mange penger dersom de ville leie bil under hele oppholdet. Imidlertid valgte de å vente til uken etter med å leie bil for å unngå større utgifter.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av utgiftene til nye flybilletter, fergebillettene og tapte leiekostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 13. mars 2019 flybilletter med D85335, fra Bergen til Alicante, med avreise 28. desember 2019. Over to uker før avgang ble det foretatt en ruteendring.

Den 13. juni 2019 og 17. september 2019 ble passasjeren informert om endring av avgangstiden. Klager ble informert om dette via SMS på telefonnummeret som er registrert i bestillingen.

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

Det vises til artikkel 11.1.1 i befordringsvilkårene: «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.»

Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer rett til kompensasjon fra fraktføreren i henhold til artikkel 7 dersom de ikke er blitt informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerer informert mer enn to uker før og har derfor ikke rett til kompensasjon.

Klagers krav vedrørende refusjon av kostnader for leiebil er ikke dokumentert. Likeledes ble passasjerer informert i god tid om endringen, og det anføres at det ikke er sammenheng mellom påløpte kostnader og endring av flytid. Norwegian kan ikke se at selskapet er ansvarlig for noen kostnader vedrørende dette.

Klager krever også refusjon av alternativ transport med Norwegian pålydende 5198 kroner. Klager ble korrekt informert om endringen, ved SMS sendt flere ganger. Klager ble også informert om muligheten til å kontakte selskapet for videre assistanse. Klager tok ikke kontakt med Norwegian innen flyvningen, men møtte ikke opp. Det må da regnes at passasjerer har gjort sitt valg i henhold til artikkel 8. Da de ikke tok kontakt vedrørende ombooking, og ikke møtte opp, må det forstås slik at de har valgt kansellering mot refusjon av ubrukt billett.

Norwegian viser til tolkningsretningslinjene vedrørende EU-forordning 261/2004, særlig artikkel 4(b).b: «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.»

Når passasjerer blir informert om kansellering av flyreisen, og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 nummer 1 gjøres én gang. Som informert anføres det at passasjerer har valgt refusjon av ubrukt billett. Selskapet hadde ingen mulighet til å tilby videre assistanse, da passasjerer ikke forespurte dette innen flyvning.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter fra Bergen til Alicante, fergebilletter til og fra hjemstedet og tapte leiekostnader på ankomststedet.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at det ikke er mottatt noen beskjed om ruteendringen.

Norwegian har i korrespondanse med klager erkjent at e-posten ikke kom frem. Det ble da sendt en SMS til klager. Det vises videre til at Norwegian i sin melding til passasjeren har bedt om at passasjeren bekrefter ruteendringen. Når Norwegian ikke har fulgt opp manglende svar til passasjeren, er det rimelig at Norwegian må bære ansvaret for dette.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 400 euro per person.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)