

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon, samt refusjon av utgifter til hotellovernatting og taxi ved kansellering.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-02819

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning D82833 fra Trondheim (TRD) til London - Gatwick (LGW) 14. juni 2018 kl. 22.15. De tre passasjerene har forklart at de møtte frem på flyplassen i god tid. Passasjerene som hadde bestilt reisen hadde notert seg at hun ikke hadde mottatt tekstmelding om innsjekking, men tenkte ikke mer over dette.

Da reisefølget ankom Trondheim lufthavn og skulle sjekke inn på automaten, ble de overrasket da det fremgikk på skjermen at avgangen var kl. 17.00. Norwegian har anført at det den 6. februar 2018 ble sendt en e-post til en e-postadresse klager administrerer, men at hun ikke kan se å ha mottatt denne e-posten. Hun har heller aldri bekreftet nye avgangstider. Norwegian har også anført at klager mottok tekstmelding 13. februar, noe hun heller ikke har mottatt. Den siste endringen Norwegian anfører at de har gjort ble foretatt etter at klager hadde snakket med Norwegian på telefon. Billettene ble da sendt til annen avtalt e-postadresse.

Da klager ikke fikk sjekket inn på automaten, forsøkte de å kontakte personalet på flyplassen, men ingen kunne hjelpe dem. Det var ingen flere avganger til London denne dagen, og klager kontaktet Norwegian pr. telefon. Klager har anført at kundebehandler vedkjente seg at det hadde skjedd en glipp. Etter en stund fikk klager endret billettene til kl. 06.30 neste morgen. To av de reisende bor i Levanger, fem mil fra flyplassen. Det var ikke forsvarlig for passasjerene å kjøre hjem, og valgte derfor å ta inn på hotell. På bakgrunn av dette har klagerne fremsatt krav om refusjon av sine hotellutgifter til kroner 5 272.

Passasjerene ankom London 15. juni, og hadde en planlagt reservasjon til lunsj kl. 11.30. For rekke dette valgte de å ta taxi. Det var dessverre lang kø inn mot byen, og klagerne

rakk ikke reservasjonen. De måtte også betale for hotellovernattingen de ikke benyttet seg av natt til 15. juni. De har derfor fremsatt krav om refusjon av utgifter til taxi til 128 britiske pund.

Som følge av kanselleringen har passasjerene også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. november 2017 bestilte klager en tur/retur-reise fra Trondheim til London - Gatwick fra 14. til 18. juni 2018. Reisen var bestilt for fire passasjerer.

Den 6. februar 2018 gjennomførte Norwegian en ruteendring, som innebar en tidligere avgang fra Trondheim, samt mellomlanding i Oslo samme dag. Klager påstår at de ikke mottok informasjon om dette. Ruteendringen ble varslet på e-post til e-postadressen klager oppga ved bestilling. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Norwegian har vist til at klager selv er ansvarlig for å sørge for at riktig kontaktinformasjon er registrert i bestillingen, for å unngå situasjoner der man ikke får med seg viktige beskjeder som i dette tilfellet. Det er passasjerene selv som er ansvarlige for å sørge for at korrekt kontaktinformasjon er registrert i bestillingen.

På bestillingstidspunktet krysset klager av for at hun hadde lest og forstått Norwegians vilkår. Det er i denne forbindelse vist til vilkårenes artikkel 11 om ruteendringer.

Klagers registrerte adresse er en adresse som ligger cirka tre minutter unna Trondheim lufthavn. Norwegian har anført at klager derfor ikke hadde et reelt behov for å ta inn på hotell i ventetiden. Norwegian kan heller ikke se at de er ansvarlige for klagers utgifter til taxi fra Gatwick til London sentrum. Norwegian har på ovennevnte bakgrunn avvist hele klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at Norwegian har sannsynliggjort at informasjon om ruteendringen ble sendt til klagers e-postadresse den 6. og den 13. februar 2018, samt sms til klagers telefonnummer den 13. februar 2018. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Det er klagers ansvar å følge med på informasjon som gis fra flyselskapet.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet selv må bære ansvaret for at hun ikke fikk med seg informasjon om ruteendringen, som ble gitt flere måneder før avreisedagen. Det er etter nemndas syn ikke grunnlag for ansvar for flyselskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Wenche Skeisvoll (SAS)
Joachim Sponheim (SAS)