

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr etter ruteendring

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02578

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Evenes til Oslo den 5. august 2020 kl 11.05 med DY365. Den 29. juni oppdaget klager tilfeldigvis at avgangen fra Evenes kl 11.05 var endret til ny avgang kl 06.35. Klager hadde ikke mottatt noen informasjon om ruteendringen på forhånd. Den nye avgangstiden var umulig for klager, da han hadde en nesten 3 timers kjøretur fra oppholdssted til flyplass. Klager endret til en senere avgang fra Evenes til kl 16.45, og dette kostet ikke noe ekstra.

Senere oppdaget klager at det var satt opp et nytt fly kl 09.55 på strekningen. Han forsøkte å få kontakt med Norwegian men lyktes ikke. Han endret derfor selv til denne avgangen, men måtte nå betale et gebyr på kroner 2 536.

Klager hadde forhåndsbestilt leiebil på Evenes lufthavn. Dersom han ikke hadde endret til avgangen kl 09.55, ville han måtte betale et gebyr til leiebilselskapet på ca kroner 8 000 for å levere bilen senere eller ventet på flyplassen i ca syv timer.

Klager krever endringsgebyret refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at bestillinger kan endres i henhold til billettprisreglene.

I henhold til klagers billett kunne klagers billett endres mot et gebyr på 65 euro per person, i tillegg til prisdifferanse. Norwegian viser til fremlagt kopi av billettens regler.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Norwegian er blitt bedt om å ta stilling til klagers eventuelle rett til standarderstatning, selv om klager ikke har fremsatt et uttrykkelig krav om dette. Flyselskapet har ikke oppgitt eller dokumentert når ruteendringen fant sted eller når klager ble informert om ruteendringen. Klager hevder han oppdaget ruteendringen ved en tilfeldighet den 29. juni, som er mer enn to uker før avreise den 5. august. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Klager ble booket om til en avgang som ikke passet, han ble derfor kostnadsfritt booket om til en avgang senere på dagen.

Den senere avgangen medførte at det ville påløpe utgifter for klager i form av forsinket levering av leiebilen. Disse kostnadene er Norwegian ansvarlig for etter luftfartsloven § 10-20 der det fremkommer at fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre det godtgjøres at fraktføreren har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at det ikke har vært mulig. Norwegian har ikke kommentert årsaken til kanselleringen eller fremlagt dokumentasjon på at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Etter nemndas syn booket klager om sin billett for å unngå gebyr for forsinket leiebil, som nemnda mener at Norwegian uansett måtte erstattet. Slik nemnda ser det har klager i dette tilfellet begrenset tapet til Norwegian ved å foreta en ombooking.

Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers tap på 2536 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 2536 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

