

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten samt standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-02365

Tjenesteytere

Travel2be

Norwegian Air Shuttle

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise gjennom Travel2be og skulle reise den 4. juli 2020 fra Mo i Rana kl. 11 til Bodø med WF771 og videre til Oslo kl. 13:55 med DY341. Den 13. juni får klager en e-post fra reisebyrået om at Norwegian har endret sin avgang fra kl. 13:55 til 09:45 samme dag fra Bodø. Dette passer ikke klager da WF771 fra Mo i Rana er kl. 11. Klager forsøkte flere ganger å komme i kontakt med reisebyrået både skriftlig og per telefon uten å lykkes. Klager måtte til slutt kjøpe ny billett med Norwegian med avreise den 5. juli fra Bodø til Oslo.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av opprinnelig billett kroner 1774, refusjon av ny billett kroner 1203, samt refusjon av telefonutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travel2be har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Norwegian har anført at flyvningen Bodø til Oslo ble kansellert grunnet covid-19 pandemien. De anfører også at billetten tilhører Widerøe: 701-xxx og ikke Norwegian og at klager må forholde seg til reisebyrået som må sende refusjonssøknad til Widerøe.

Widerøe har anført at det er Norwegian som har hatt en ruteendring.

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. Klager ble informert

om ruteendringen den 13. juni, mer enn 14 dager før avreise. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

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

Klager har uttalt at hun flere ganger forsøkte å komme i kontakt med reisebyrået for å booke om billetten uten å lykkes. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble tilbudt omruting slik hun har krav på etter forordningen. Verken billettutsteder Travel2be, opererende flyselskap Norwegian eller eier av billetten Widerøe har kommentert klagers anførsler om hvorfor hun ikke ble tilbudt omruting.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter forordningen, også i de tilfeller hvor billetten er bestilt hos en tredjepart.

Klager har krevd refusjon av de opprinnelige billettene på 1774 kroner, samt refusjon av de nye billettene med 1203 kroner.

Nemnda mener at klager har krav på refusjon av de nye billettene med 1203 kroner. Nemnda viser i den forbindelse til EU-kommisjonens tolkningsveileder punkt 4.2 der det kommer frem hvilke betingelser som kan utløse en plikt for flyselskapet til å dekke prisdifferansen mellom sine egne billetter og nye billetter hos et annet flyselskap etter en omruting:

«Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing (...) but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions.

Dersom klager også fikk refusjon av de opprinnelige billettene ville dette ville medført at klager reiste gratis.

På bakgrunn av ovennevnte er nemnda kommet til at det opererende flyselskapet Norwegian må dekke klagers utgifter til ny billett med kroner 1 203.

Klager har videre krevet refusjon av sine telefonutgifter. Det følger av forordningen artikkel 9 nr. 2 at passasjerene skal tilbys å foreta to telefonsamtaler. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble tilbudt dette. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på utgifter til telefonsamtaler. Dersom klager fremlegger dette direkte til Norwegian, anbefaler nemnda at Norwegian dekker utgiftene til to telefonsamtaler.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til ny billett mellom Bodø og Oslo med kroner 1 203 samt dekker to telefonsamtaler dersom klager fremlegger dokumentasjon på utgifter til to samtaler.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)