

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til ny flybillett for videre flyvning med annet selskap. Ruteendring begge veier.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04518

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medpassasjerer skulle reise med DY1874 fra Oslo til Roma kl. 07.10 den 9. oktober 2019 og returnere til Oslo med DY1873 kl. 11.05 den 13. oktober 2019. Den 15. og 16. august 2019 fikk klager beskjed om at begge flyvningene var kansellert. Ny flyavgang fra Oslo var kl. 16.30 den 9. oktober, mens ny flyavgang fra Roma den 13. oktober var kl. 21.00. Klager og medpassasjerene valgte å be om refusjon for utreisen og heller kjøpe billetter med SAS til Roma, mens de valgte å booke om til en annen avgang med Norwegian tilbake til Oslo for å ankomme Oslo tidligere den 13. oktober. Ombookingen førte likevel til at de ankom Oslo to timer senere enn opprinnelig planlagt, noe som medførte at de måtte booke om en videre flyvning de hadde med SAS fra Oslo til Molde.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av utgiftene på 1600 kroner som de fikk i forbindelse med ombookingen til en annen flyvning med SAS fra Oslo til Molde.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde bestilt plass på flyvningen DY1874 med avgang kl. 07.10 den 9. oktober 2019. Den 15. august 2019 ble det foretatt en ruteendring, som passasjerene i bestillingen ble informert om på e-post og SMS. Den nye avgangen var med DY1874 kl. 16.30 den 9. oktober 2019. Dersom den nye avgangstiden ikke passet for passasjerene, kunne de bli booket om eller få refusjon av bestillingen. Det vises til fremlagt logg og innholdet i beskjedene som ble sendt til passasjerene.

I artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er publisert på selskapets nettsider, og som passasjerene må godta når de bestiller en flyvning hos Norwegian, står det følgende: «An email address and mobile phone number must be provided at the

time of Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you». SMS og e-poster ble følgelig sendt til telefonnummeret og e-postadressen som var oppgitt av passasjerene.

I artikkel 11.1.2 i de samme vilkårene står det videre følgende: «we reserve the right to change the departure time of your flight after the Booking is made».

I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c 1. punkt i EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett til erstatning fra fraktfører i samsvar med artikkel 7 hvis de ikke er blitt informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig fastsatt avgangstid. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert om ruteendringen den 15. august 2019, har de ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen for denne ruteendringen.

Passasjerene ba om refusjon av flyvningen den 16. august 2019, og disse pengene er allerede refundert.

Hva gjelder kravet om refusjon av utgifter etter ankomst i Oslo den 13. oktober 2019, gjør Norwegian oppmerksom på at ruteendringen for denne flyvningen ble foretatt den 16. august 2019 og varslet overfor klager samme dag. Passasjerene kontaktet Norwegian den 17. august 2019 og bestemte seg for å fly til Oslo via Stockholm i stedet. Siden passasjerene bestemte seg for å bli booket om til et annet fly, og det nye flyet var i rute ved ankomst i Oslo, kan ikke Norwegian anses ansvarlig for utgifter som passasjerene har hatt etter ankomst i Oslo.

Basert på det ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. 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 har oppgitt at de informerte klager om ruteendringene den 15. og 16. august 2019. Dette var mer enn to uker før avreise. Kanselleringene gir derfor ikke rett til standarderstatning, men passasjerer kan velge mellom omruting på tilsvarende vilkår og refusjon av billettene.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter på 1 600 kroner i forbindelse med ombooking av videreflyvning med SAS fra Oslo til Molde den 16. oktober 2019. Nemnda bemerker at den opprinnelige flyvningen DY1873 fra Roma til Oslo ifølge fremlagt dokumentasjon skulle ha ankommet Oslo kl. 14.15. Flyvningen med SAS fra Oslo til Molde skulle gå kl. 15.50.

Nemnda viser til at klager uansett ikke ville ha rukket videreforbindingen med Norwegians omrutingstilbud senere på kvelden. Nemnda mener at Norwegian derfor må dekke de utgiftene som klager ble påført som følge av kanselleringen, jf. luftfartsloven § 10-20.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til SAS-billetter med kroner 1 600.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)