

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter som følge av endret rutetid.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-04624

### Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med D82825 fra Tromsø til London og deretter med D82432 fra London til Barcelona den 2. november 2019. Flyet fra Tromsø skulle gå kl 14.05 og lande i London kl. 16.40. Flyet videre til Barcelona hadde avgang kl. 17.50 fra London. Han skulle returnere til Tromsø den 12. november 2019. Billettene var kjøpt via Mytrip.

Avgangstiden for D82825 fra Tromsø den 2. november ble endret til kl. 12.00. Klager anfører at han aldri fikk beskjed om dette, og således mistet denne flyvningen som følge av at han møtte opp på flyplassen i henhold til opprinnelig avgangstid. Klager anfører at han kontaktet Mytrip, som nektet å tilby ham alternative flyvninger og heller ikke ville gi ham refusjon. Klager kjøpte nye billetter via Supersaver for å komme seg fra Tromsø til Barcelona den 7. november og returnere den 15. november, men han måtte da betale dobbel pris.

I ettertid har klager fått refundert 1765,45 kroner av Mytrip for de ubrukte billettene til den 2. og 12. november. Klager krever i tillegg refusjon av 3948 kroner for de nye billettene han kjøpte.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Mytrip opptrer kun som formidler av flybilletter. Mytrip er ikke ansvarlig for hvordan reisen utføres. Informasjon om dette, i tillegg til opplysninger om hvilket ansvar kundene som bestiller hos Mytrip har, er oppgitt i Mytrips vilkår. Det vises til fremlagte vilkår, som klager godkjente i forbindelse med den aktuelle bestillingen på Mytrips nettsider.

Klager bestilte en tur-retur-reise den 29. august 2019 for å reise mellom Tromsø og Barcelona. I henhold til bestillingshistorikken endret Norwegian tidene for flyvningen D82825, slik at ny avgangstid ble rundt to timer tidligere. På bakgrunn av denne endringen ble det sendt en beskjed til e-postadressen som klager oppga da han bestilte reisen hos Mytrip.

Det bemerkes at klager har ansvaret for å oppgi korrekte kontaktopplysninger, som Mytrip bruker for å sende informasjon om den bestilte reisen. Klager har også ansvaret for å lese informasjonen som sendes fra Mytrips nettsider, og han har ansvaret for å kontrollere flytidene på egen hånd.

Da endringen i flytidene ble utført den 2. oktober, mens utreisedatoen var den 2. november, går Mytrip ut fra at klager aldri kontrollerte flytidene før avreise, noe som strider med det som står i avtalen klager har inngått med Mytrip.

Norwegian tilbyr full refusjon av de opprinnelige billettene som klager ikke kunne bruke, pålydende 1765,45 kroner, og disse pengene er blitt overført til klager.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere refusjon, siden Mytrip ikke har brutt vilkårene eller opptrådt uaktsomt som formidler. Informasjonen om endringen i flytidene ble sendt til e-postadressen som klager oppga. Det er klagers eget ansvar å sjekke informasjonen og kontrollere opplysningene for den bestilte reisen på egen hånd. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke har gjort dette.

Norwegian har anført følgende:

Norwegian har refundert beløpet for de ubrukte billettene til Mytrip. Hva gjelder de nye billettene som ble kjøpt, bemerkes det at disse ble kjøpt via Supersaver og at klager kun hadde kjøpt plass på Norwegian-flyvninger for hjemreisen. Siden klager fløy med disse flyvningene og dermed brukte billettene, kan de ikke refunderes.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning den 2. november 2019 med avgang kl. 14.05 ble endret den 2. oktober 2019, slik at ny avgang ble kl. 12.00.

Det fremgår av forordning 2004/261 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om innstilling av en flyvning minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjerer ikke krav på standarderstatning.

Klager hevder at han ikke mottok noen e-post med informasjon om endringen. Mytrip har fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt en e-post til klager den 2. oktober. Dette var mer enn to uker før avreise. Nemnda mener at det er sannsynliggjort at klager ble varslet om kanselleringen den 2. oktober 2019. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning. Dette har klager heller ikke fremsatt krav om.

Klager krever refusjon av de nye billettene han kjøpte. Etter EU-forordningens artikkel 8 nr. 1 har passasjerer ved kansellering rett på å få valget mellom refusjon og omruting «snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsessted» eller «omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg».

Klager har anført at han kontaktet Mytrip for å få hjelp til omruting, men ikke fikk slik hjelp og derfor måtte kjøpe nye billetter selv. Mytrip har fremlagt dokumentasjon på at det i e-posten som ble sendt den 2. oktober, var oppgitt at klager kunne gi beskjed dersom de nye tidene ikke passet. Nemnda mener derfor at klager fikk muligheten til å be om omruting på det tidspunktet. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for, verken i henhold til EU-forordningen eller i henhold til Mytrips vilkår, å fastslå at selskapet hadde en plikt til å tilby omruting da klager kontaktet Mytrip etter å ha mistet flyvningen. Nemnda kan heller ikke se at det foreligger ansvarsgrunnlag for Norwegians del. Klager har ikke krav på erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)