

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved ruteendring.  
Uenighet om klager fikk beskjed om ruteendringen.

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-00413

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Et reisefølge på seks personer skulle reise med Norwegian D86075 fra Bergen til Las Palmas den 18. desember 2019 kl. 14.15. Da reisefølget ankom flyplassen, fikk de beskjed om at flyvningen var endret til den 18. desember kl. 08.20, og at de dermed var for sent ute.

Klager forklarer at han ikke fikk beskjed om ruteendringen verken på SMS, e-post eller telefon. Klager har imidlertid lagt frem en e-post sendt fra Norwegian 18. desember 2019 kl. 12.50 som informerer om ruteendringen, men dette ble mottatt etter at flyet hadde gått. Denne ble sendt etter at Norwegian på Flesland var gjort oppmerksom på manglende informasjon. Klager har også vedlagt skjermbilde av SMS-logg som skal vise at han ikke mottok SMS fra Norwegian den aktuelle dagen. Reisefølget ble booket om fra Bergen via Oslo og København til Las Palmas med ankomst dagen etter opprinnelig ankomsttid.

Klager krever standarderstatning for seks personer på 600 euro, til sammen 3600 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian foretok en ruteendring fra D86075 den 18. desember kl. 14.15 til ny avgang med D85879 kl. 16.30 samme dag. Denne flyvningen ble kansellert, og reisefølget ble den 10. september 2019 booket om til flyvning DY1838 den 18. desember kl. 08.20.

Det følger av Norwegians avtalevilkår 6.2.1 at alle passasjerer må oppgi en e-postadresse og et mobilnummer ved bestilling av billetter. Det opplyses om viktigheten av at opplysningene er riktige, da Norwegian bruker informasjonen ved behov for kontakt med passasjerene.

Norwegian opplyser at de den 10. september 2019 sendte e-post til e-postadressen som var oppgitt ved bestilling. Norwegian viser også til at de har sendt påminnelse på SMS den 24. september 2019 og på e-post den 8. oktober 2019. Norwegian har fremlagt kopi av e-post til klager den 10. september 2019 og oversikt over sendt SMS den 24. september 2019 og sendt e-post den 8. oktober 2019. Norwegian anfører at dersom ruteendringen ikke passet for klager, måtte han ta kontakt for omruting eller refusjon av billettene.

Det følger av forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen innen to uker før avgang, jf. underpunkt (i). Norwegian hevder at klager fikk beskjed den 10. september 2019 og at passasjerene følgelig ikke har rett på standarderstatning.

På dette grunnlag avvises klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning den 18. desember 2019 kl. 14.15 ble endret, slik at ny avgang ble den 18. desember 2019 kl. 08.20.

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.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt en e-post til klager den 10. september 2019, en påminnelse på SMS den 24. september 2019 og en ny e-post den 10. oktober 2019. Dette var mer enn to uker før avreise.

Klager hevder at han ikke mottok noen e-post eller SMS før etter at flyvningen var gått den 18. desember 2019. Klager har fremlagt en e-post fra Norwegian som er sendt 18. desember 2019 kl. 12.50, det vil si etter ny avgangstid. Klager har også fremlagt meldingslogg, der det ikke fremgår noen meldinger fra Norwegian i det aktuelle tidsrommet. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at det ikke er mottatt tilstrekkelig informasjon om ruteendringen. Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen. Nemnda bemerker at riktig størrelse på standarderstatningen er 400 euro per person. Nemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler standarderstatning med 400 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet betaler standarderstatning med 400 euro per person.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)