

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter grunnet kansellering.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03267

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Opodo

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Wien via Oslo den 9. august 2020 med DY635 og DY1632. DY635 hadde planlagt avgangstid fra Bergen kl. 17:55 med ankomst kl. 18:50. DY1632 fra Oslo til Wien hadde planlagt avgangstid kl. 19:30 med ankomst i Wien kl. 21:45.

Klager husker ikke eksakt dato, men mellom mai-juni 2020 fikk hun beskjed om at flyvningen fra Bergen til Oslo (DY635 den 9. august 2020) var endret/kansellert, og at de var satt opp på en ny flyvning (DY617 kl. 16:00 den 9. august 2020). Det ble ikke gitt noen beskjed om endring av flyvningen fra Oslo til Wien. Klager godkjente ny avgangstid fra Bergen til Oslo. Da de kom til Oslo Lufthavn fikk de beskjed om at flyet fra Oslo til Wien var kansellert. Hun fikk beskjed om at de hadde informert reisebyrået om dette. Klager hadde imidlertid ikke fått denne informasjonen. Klager måtte ta inn på hotell i Oslo og bekoste mat og nye flybilletter på egenhånd neste dag.

Det er i henhold til klageskjemaet fremmet krav om standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ekstrautgifter til mat (30 EUR), hotell (124,18 EUR) og nye flybilletter (294,24 EUR).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Norwegian eller Opodo har fremmet tilsvær for nemnda. Til klager har Norwegian konkludert med at de ikke kan imøtekomme kravet, da klager ikke kontaktet Norwegian for ombookingsalternativer.

Nemnda bemerker

Tjenesteyterne har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager hadde en sammenhengende booking med Norwegian fra Bergen til Wien, bestilt via Opodo. Klager har oppgitt at de ble gitt beskjed om endring/kansellering av flyvningen fra Bergen til Oslo, men ikke flyvningen videre fra Oslo til Wien. Da klager landet i Oslo fikk de beskjed om at flyvningen fra Oslo til Wien var kansellert, og at informasjon om dette hadde blitt sendt til Opodo.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager har opplyst at de ble gitt beskjed om kanselleringen av flyvningen fra Bergen til Oslo (DY635) mellom mai-juni 2020, altså over to uker før avgang. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning. Klager har beskrevet at de bekreftet omrutingen, og at det ikke ble gitt noe informasjon om noen endring på flyvningen videre fra Oslo til Wien.

Da klager ankom flyplassen i Oslo fikk de beskjed om at flyvningen fra Oslo til Wien (DY1632) var kansellert. Basert på opplastet dokumentasjon, finner nemnda at også reisen fra Oslo til Wien var kansellert da klager fikk informasjonen i mai-juni 2020. Det fremkommer av informasjonen klager fikk fra Opodo. Der står den originale reisen oppgitt som BGO-OSL 17.55 og OSL-VIE 19.30 og den endrede reisen oppgitt som BGO-OSL 15.00. Reisen fra Bergen til Oslo har altså fått ny avgangstid, mens reisen fra Oslo til Wien er kansellert. Etter nemndas syn kommer imidlertid denne informasjonen svært dårlig frem. Det burde vært tydelig presisert at det ikke lenger var noen flyvning til Wien.

Nemnda finner det etter dette sannsynliggjort at Norwegian informerte Opodo om kanselleringene og ny flytid fra Bergen til Oslo. Opodo informerte videre til klager, men på en svært dårlig og misvisende måte. Verken Opodo eller Norwegian har bidratt til oppklaring av kommunikasjonen med klager i tilsvaret til nemnda. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordningen. EU-domstolen har i dommen *Krijgsman vs. SLM* gitt klart uttrykk for at det under forordningen er flyselskapet som har bevisbyrden for at det har informert om kanselleringen og når dette er gjort. Dette fremgår også av forordningens artikkel 5 punkt 4. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kanselleringen mer enn to uker før avgang, må selskapet utbetale standarderstatning slik forordningen gir anvisning på. Dersom flyselskapet har informert reisebyrået kan flyselskapet eventuelt søke regress hos reisebyrået i ettertid.

Klager har etter dette ikke fått tilstrekkelig informasjon om kanselleringen i tide, og Norwegian plikter dermed å betale standarderstatning på 400 Euro pr reisende etter forordningen artikkel 7 nr. 1 b.

Ved kansellering har en rett på refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig, jf. forordningens artikkel 8. Dersom en velger omruting har en også krav på forpleining i ventetiden, jf. artikkel 9. Det er flyselskapet som er pliktsubjekt. Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordning 261/2004 at i tilfeller hvor en passasjer ikke blir tilbudt omruting i henhold til forordningen, kan selskapet bli ansvarlig for å refundere klagers kostnader til å besørge omrutingen på egenhånd. Dette fremgår også av fast nemndspraksis. Klager ble ved kanselleringsinformasjonen fra Opodo tilbudt omruting på strekningen Bergen til Oslo, som hun aksepterte, men det er ikke dokumentert at hun ble tilbudt noen form for omruting til Wien.

Klager oppgir at hun var nødt til å kjøpe nye flybilletter med Air France på egenhånd. Norwegian har avslått klagers krav om refusjon av disse, da det er anført at klager ikke sjekket med Norwegian først. Klager har blitt forespurt en kommentar på dette. Klager har forklart at hun ikke ville akseptert endringen av flyvningen fra Bergen til Oslo dersom hun hadde vært klar over at flyvningen fra Oslo til Wien ikke ville gå. Klager oppgir videre at selskapet gjorde feil ved å kun gi henne halve informasjonen.

Slik nemnda ser det har klager ikke svart direkte på spørsmålet om hun kontaktet Norwegian før hun kjøpte de nye flybillettene med Air France. Nemnda mener likevel det er flyselskapet som må kunne dokumentere at de har tilbudt omruting, men at klager likevel har handlet på egenhånd, dersom selskapet skal fritas fra erstatningsplikt for ekstrakostnader med andre flybilletter. En slik tolkning støttes av EU-kommisjonens tolkningsveiledning 4.2. Klager har i tillegg informert om at de var i kontakt med Norwegian-skranken på flyplassen, hvor de fikk beskjed om kanselleringen. Nemnda mener klager her burde vært gitt informasjon om sine rettigheter videre, herunder retten til omruting.

Basert på ovenstående anbefaler nemnda at Norwegian dekker klagers dokumenterte utgifter til mat og hotell i ventetiden, pålydende 320 NOK og 1 277,60 NOK. Nemnda anbefaler også at Norwegian dekker klagers merkostnader til flybilletter med Air France fra Oslo til på henholdsvis 162,12 euro og 132,12 euro. Det er kun merkostnadene til flybilletter som skal dekkes. Det kan således gjøres fratrekk for eventuelt allerede refunderte opprinnelige billetter dersom aktuelt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1 579,60 NOK for utgifter til mat og hotell, 294,24 EUR for nye flybilletter samt 800 EUR i standarderstatning. Til fratrekk kommer eventuelle refusjoner som er gjort for kansellert flyvning.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)