

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning som følge av endret rutetid.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-00547

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Oslo til Fort Lauderdale den 18. desember 2019 kl 11.50 med DY7031. Klokken 00.18 mottok klager en sms fra Norwegian som informerte om at DY7031 hadde fått ny avgangstid kl 14.05. Han møtte til innsjekk to timer før avgang i henhold til den nye rutetiden, men ble nektet å sjekke inn med den begrunnelse av at han var for sent ute.

Flyselskapene er pålagt å gi skriftlig informasjon om endringer til reisende ved forsinkelse og ekstra forpleining ved forsinkelse utover to timer, slik vår sak gjelder. Da må man forvente at informasjonen er tilstrekkelig opplyst, når ny informasjon gis. Etter klagers mening, så holder det ikke at oppmøtetider for utsatte avganger kun blir send via mail. Så viktig informasjon, som at ankomsttidspunktet er uendret, skulle allerede ved melding 18/12-2019 klokken 00.18 være klar og presis i sin ordlyd.

Det er et klart juridisk tolkningsprinsipp i norsk rett, om at det er siste beskjed som gjelder. I dette tilfellet vil meldingen 18/12-2019 klokken 00.18, være å tolke som siste beskjed. I den beskjeden måtte klager forvente at all ekstraordinær nødvendig informasjon var vedlagt. I motsatt fall vil informasjonen fort oppleves som villedende.

Klager krever at Norwegian refunderer de ubrukte billettene med 51 537 kroner, samt at Norwegian utbetaler standardkompensasjon med 600 euro per person.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at innsjekk for reiser til USA åpner tre timer før avgang og stenger en time før avgang. Sjekk inn stenger automatisk, det er ikke noe personalet ved innsjekk kan gjøre for å overstyre dette.

DY7031 ble forsinket 187 minutter, det vises til fremlagt Movement logg som forklarer at flymaskinen tok av fra Gardermoen klokken 14.14 og landet i Fort Lauderdale klokken 00.07.

Klokken 07.53 om morgenen den 18. desember sendte Norwegian en sms til de berørte passasjerene med beskjed om å møte opp til opprinnelig avgangstid, det vises til fremlagt dokumentasjon. Denne informasjonen kommer også frem på Norwegians nettsider.

I denne saken møtte ikke klager opp til avgang i tide og han fikk ikke reist med DY7031. Hver passasjer er ansvarlig for å møte opp i tide, og følgende kommer frem i artikkel 8.3 i Norwegians generelle transportvilkår: "If you fail to meet check-in and boarding deadlines, we will not be liable to you for any loss or expense you suffer"

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager mottok en SMS fra Norwegian kl. 00.18 på avreisedagen. I denne SMSen fikk klager beskjed om at flyvningen, som opprinnelig hadde avgang kl. 11.50 var forsinket og at ny avreisetid var kl. 14.05.

I denne SMS var det ikke gitt noen beskjed om at passasjerene måtte møte opp i henhold til opprinnelige avreisetid.

På morgenen på avreisedagen, kl. 07.54, mottok klager en ny SMS fra Norwegian. I denne SMSen ble klager på ny minnet om nytt avreisetidspunkt. I denne SMS skrev også Norwegian at: "Unless advised othewise, please arrive at the airport according to original departuretime".

I den første beskjeden klager fikk om forsinkelsen, kl. 00.18, på avreisedagen, ble det ikke gitt beskjed om at klager måtte møte opp til innsjekk i henhold til opprinnelige avreise.

Beskjeden om at klager måtte møte opp i henhold til opprinnelig avreisetidspunkt ble først gitt til klager i underkant av fire timer før avreise.

Etter nemndas syn har klager ikke rett på standardkompensasjon etter EU forordningen. Klager møtte rent faktisk opp til innsjekk for sent og ble derfor ikke "nektet ombordstigning" etter artikkel 2 j og artikkel 3 nr. 2.

Nemnda mener imidlertid at klager har krav på erstatning både etter alminnelige erstatningsrettslige regler, og etter luftfartloven § 10-20.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at Norwegian er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre de godtgjør at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda mener at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som rimelighet kan kreves for å unngå klagers tap. Dette fordi Norwegian først ga beskjed om forsinkelsen, for deretter å gi beskjed om at klager måtte møte opp i henhold til opprinnelig avreise kun tre timer før siste innsjekk. Da den første beskjeden ble gitt kl. 00.18 fikk klager en berettiget forventning om at de måtte sjekke inn senest kl. 13.05 som er én time før avreise. Etter nemndas syn er det for sent at Norwegian gir klager beskjed om at de må møte opp til innsjekk i henhold til opprinnelig avreisetidspunkt kl. 07.54, som er i underkant av tre timer før nytt tidspunkt for siste innsjekk. Når det først skapes en berettiget forventning om at tidspunkt for siste innsjekk er kl. 13.05 for deretter å gi kontrabeskjed kort tid før siste innsjekk, er det vanskelig for passasjerene både å organisere seg og innrette seg etter informasjonen. I dette konkrete tilfellet burde og kunne beskjeden om oppmøte i henhold til opprinnelig avreisetid vært gitt samtidig som klager ble orientert om forsinkelsen. Nemnda mener at dette er klanderverdig av Norwegian.

Klager har lidt et økonomisk tap. Slik nemnda har forstått saken kjøpte klager ikke nye billetter og de reiste ikke på ferie. Det økonomiske tapet til klager utgjør derfor 36 612 kroner (fly tur/retur Oslo-Miami) pluss 14 925 kroner (fly tur/retur Miami- Santo Domingo- Miami), totalt 51 537 kroner.

Nemnda mener også at det er årsakssammenheng mellom Norwegians uaktsomhet og klagers økonomiske tap. Videre mener nemnda at tapet ikke er for fjernt, avledet eller upåregnelig.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til ubrukte flybilletter med 51 537 kroner.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndeforskriften §5-5(5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til ubrukte flybilletter med 51 537 kroner.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

