

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og refusjon av taxiutgifter som følge av ombooking til senere avgang. Opprinnelig flyvning ble kansellert.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00179

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med D85022 fra Malaga til Oslo den 28. august 2019. Flyet skulle gå fra Malaga kl. 15.10 og ankomme Oslo kl. 19.10. Det ble imidlertid kansellert, og reisefølget ble booket om til DY1809, med avgang fra Malaga kl. 21.05 og ankomst i Oslo kl. 01.05.

Klager anfører at da de ankom flyplassen for avreise den 28. august, viste det seg at det gikk et fly én time tidligere. De ba derfor om å bli booket om til dette, men fikk da beskjed om det ville koste dem tre-fire tusen kroner å bli booket om. Klager og medpassasjeren valgte derfor å fly med det senere flyet hjem, noe som medførte at de mistet det siste flytoget fra Oslo lufthavn. De ble dermed nødt til å ta taxi fra flyplassen.

Klager krever kompensasjon for tapt tid og refusjon av 1069 kroner i taxiutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever standarderstatning og refusjon av taxiutgifter ved ankomst.

Klager hadde bestilt plass på D85022, med avgang kl. 15.10 den 28. august 2019. Etter en ruteendring som ble foretatt den 3. juli 2019, som passasjerene i bestillingen ble varslet om på SMS og e-post, var ny flyvning DY1809, med avgang kl. 21.05 den 28. august 2019. Dersom den nye avgangstiden ikke passet, kunne passasjerene be om å bli ombooket eller få refusjon.

Norwegian sendte to påminnelser på SMS og e-post den 17. juli 2019.

Passasjerene aksepterte ruteendringen på Norwegians nettsider den 30. juli 2019 og reiste med den nevnte flyvningen.

I artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår 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». I tråd med dette ble det sendt e-post og SMS til e-postadressen og telefonnummeret i bestillingen.

I artikkel 11.1.2 i de samme vilkårene, som passasjerene må akseptere ved bestilling, står det følgende: «we reserve the right to change the departure time of your flight after the Booking is made»

Passasjerene har I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt 1 i EU-forordning 261/002 rett til erstatning fra fraktfører i samsvar med artikkel 7, med mindre de ble informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig avgangstid. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert den 3. juli 2019, har de ikke rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian vil derfor ikke imøtekomme klagers krav.

Hva gjelder kravet om refusjon av taxiutgifter ved ankomst gjøres det oppmerksom på at utgifter tilknyttet transport fra flyplassen og hjem er forventede utgifter som de fleste passasjerer uansett må dekke etter ankomst. EU-forordning 261/2004 inneholder heller ikke noen bestemmelse om at flyselskapene må refundere transportutgifter etter ankomst. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme kravet om refusjon av disse utgiftene.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning den 28. august 2019 kl. 15.10 ble endret, slik at ny avgang ble kl. 21.05 samme dag.

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 opplyst og fremlagt dokumentasjon på at det ble opplyst om innstillingen mer enn to uker før. Dette er heller ikke bestridt av klager. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning.

I henhold til artikkel 12 begrenser ikke forordningen passasjerenes rett til erstatning på annet grunnlag. Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre det godtgjøres at fraktføreren har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at det ikke har vært mulig. Dette gjelder uavhengig av når beskjed om kansellering/ forsinkelse ble gitt. Norwegian har ikke kommentert årsaken til kanselleringen eller fremlagt dokumentasjon på at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener derfor at Norwegian er ansvarlige for klagers utgifter etter luftfartsloven.

Klager har fremlagt kvittering på at taxiutgiftene kom på 1069 kroner. I tråd med fast nemndspraksis skal det trekkes fra utgifter som passasjerene uansett ville hatt til transport hjem. Fratrullet 190 kroner i utgifter per person til flytoget blir beløpet 689 kroner.

Nemnda anbefaler på grunnlag av dette at Norwegian refunderer 689 kroner til klager. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer kroner 689 til klager.

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)