

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering. Ikke mottatt beskjed om endring av tidspunkt for avreise og retur.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04442

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med Norwegians flyvning DY1822 fra Oslo til Tenerife den 8. september 2019 og returnere til Oslo fra Tenerife med DY1823 den 22. september 2019. Flyvningen fra Oslo skulle gå kl. 09.40, og returflyvningen skulle gå fra Tenerife kl. 15.30.

Klager anfører at de ankom Oslo lufthavn kl. 07.30 og sjekket inn som normalt, men oppdaget først ved fremvisning av boardingkortet i tax-free-butikken at avgangen var utsatt fra kl. 09.40 til kl. 16.40. De henvendte seg derfor i Norwegian-skranken i avgangshallen, hvor de fikk nye reisedokumenter som viste at også avgangstiden for returflyvningen var blitt endret, fra kl. 15.30 til kl. 09.00.

Klager anfører at de ikke er blitt informert om endringene, verken på SMS eller e-post. Klager anfører videre at de mistet to dagers ferie på grunn av endringene, og at de betalte mer for de opprinnelige avgangene. Klager informerer også om at de ikke fikk informasjon fra Norwegian angående endring av gaten ved avgang.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person per strekning, totalt 1600 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26. juni 2019 bestilte klager flybilletter for en reise til Tenerife. Den 22. juli 2019, mer enn to uker før avgang, ble det foretatt en ruteendring. Flyvningen DY1822 ble kansellert, og klager ble ombooket til flyvningen D86421 samme dag, med avgang kl. 16.40. DY1823 ble også kansellert, og klager ble ombooket til D86420, med avgang kl. 09.00 samme morgen.

Ved ruteendringer sendes det automatisk ut en e-post / SMS i henhold til det som er registrert i bestillingen. Det vises til Norwegians generelle befordringsvilkår, artikkel 6.2: «En e-post adresse og et mobilnummer må oppgis ved Bestilling. Denne informasjonen må være korrekt da dette er vår eneste mulighet til å få kontakt med deg»

Klager ble informert om ruteendringen på telefonnummeret som er oppført i bestillingen deres, og mottok informasjonen den 5. august 2019. Det vises til fremlagt informasjon fra e-postsystemet, som viser at det ble sendt SMS til det registrerte telefonnummeret.

Norwegian forbeholder seg retten til å foreta ruteendringer, og dette er nevnt i de generelle befordringsvilkårene. Skulle ruteendringer på over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til Norwegians generelle befordringsvilkår, artikkel 11: «Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Ved ruteendringer sendes det automatisk ut informasjon i henhold til det som er registrert i bestillingen. I tillegg ble klager informert om endringen av returflyvningen på flyplassen. Endringen er også oppført i deres reisedokumenter.

Klager ble altså informert om ruteendringen i god tid før reisen og mer enn to uker før opprinnelig avgangstid.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen to uker før avgang, jf. underpunkt (i).

Dermed har passasjerer ikke rett på standarderstatning i tråd med EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Klagers flyvninger DY1822 den 8. september og DY1823 den 22. september ble endret den 22. juli. 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 sendt informasjon om ruteendringene den 5. august 2019. Klager har bestridt å ha mottatt informasjon fra Norwegian angående ruteendringen, og han har også opplyst at han heller ikke fikk noen SMS fra Norwegian angående endring av gate ved avgang.

Om klager mottok informasjonen om ruteendring eller ikke, er et bevisspørsmål. Nemnda mener at saken ikke egner seg til behandling i nemnda, jf. forskrift om transportklagenemnd § 6-2 bokstav c og d.

Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Gøran Jenssen (Widerøe)