

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter med annet selskap.
Klager anfører at beskjed om ruteendring aldri ble mottatt.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00711

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager, en medpassasjer og et spedbarn skulle reise med DY1407 fra Nice til Oslo den 12. oktober 2019. Flyet skulle gå fra Nice kl. 21.45. Da reisefølget ankom Nice flyplass, oppdaget de at flyet hadde gått kl. 12.40. Klager anfører at de aldri mottok noen beskjed om den endrede rutetiden på SMS eller e-post eller i appen. De kjøpte nye flybilletter med SAS for å komme seg hjem til Oslo.

Klager krever refusjon av de nye flybillettene med SAS, pålydende 6143 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 11. august 2019 flybilletter med DY1407, fra Nice til Oslo, med avreise 12. oktober 2019 kl. 21.45. Den 19. august 2019, over seks uker før avgang, ble det foretatt en ruteendring. Ny rute tildelt passasjerene var DY1403, med avgang kl. 12.40 den 12. oktober 2019.

Den 2. september 2019 ble passasjerene informert om endring av avgangstiden. Klager ble informert om dette via SMS på telefonnummeret som er registrert i bestillingen.

I Norwegians generelle befordringsvilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11.1.1 i befordringsvilkårene: «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.»

Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer rett til kompensasjon fra fraktføreren i henhold til artikkel 7 dersom de ikke er blitt informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerer informert 2. september 2019 og har derfor ikke rett til kompensasjon.

Passasjerer har rett til refusjon av billetten om de ikke aksepterer ruteendringen. I dette tilfellet kontaktet passasjerer aldri selskapet for andre alternativer, men møtte ikke opp til flyvning. De har dermed fått refundert sine ubrukte billetter, jamfør EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 (a). Klager krever også full refusjon av SAS-billetter. Norwegian viser til at passasjerer i visse tilfeller vil ha krav på enten ombooking eller refusjon, men aldri begge deler. I dette tilfellet mener selskapet at klager har benyttet seg av sine rettigheter som beskrevet i artikkel 8 nummer 1 (a).

Da passasjerer ble tilbudt omruting samme dag, og informert mer enn én måned før avreise, og aldri kontaktet selskapet for andre alternativer, ansees det at de selv må sees ansvarlig for påløpte kostnader.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS fra Nice til Oslo.

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskaper, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav l. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Det er omtvistet mellom partene om klager fikk beskjed om ruteendringen 2. september 2019. Norwegian har vedlagt bilde av at det er sendt en SMS. Klager hevder han aldri mottok en slik SMS og heller ikke noen e-post. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, og som ikke er egnet til å løses i nemnda, og avvises i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)