

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett med annet selskap.
Klager har anført at det ikke ble gitt beskjed om kansellering.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-02939

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle
eSkyTravel.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY310 fra Oslo til Kirkenes den 5. august 2020 og retur med DY311 fra Kirkenes til Oslo den 11. august 2020. Reisen var kjøpt gjennom reisebyrået eSky, og han betalte 2 465 kroner til reisebyrået.

Da klager møtte opp på flyplassen i forbindelse med avgangen fra Oslo, som opprinnelig var satt opp kl. 09.20, fikk han beskjed om at flyvningen var blitt kansellert. Ny avgang var satt opp kl. 17.30. Siden klager var reiseleder for en gruppe som skulle transporteres ut på Finnmarksvidda, hadde han ikke anledning til å vente. Han kjøpte derfor ny billett med SAS for en avgang kl. 08.55 samme dag. Denne billetten kom på 3 374 kroner.

Klager krever refusjon av den nye billetten med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSky har på tross av oppfordring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Norwegian har anført følgende:

Klager ble informert om ruteendringen tre ganger, den 6. juli og den 20. juli 2020. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

I henhold til Norwegians generelle befordringsvilkår artikkel 6.2.1, som alle passasjerer må akseptere ved bestilling av flyvninger på Norwegians nettsider, kreves det at det oppgis en e-postadresse og et mobilnummer ved bestilling. Disse opplysningene må være korrekte, da dette er den eneste muligheten for selskapet å komme i kontakt med

passasjerer på. Følgelig har Norwegian sendt e-poster til e-postadressen som ble oppgitt i bestillingen.

Det vises også til artikkel 11.1.2 i de samme befordringsvilkårene, hvor Norwegian forbeholder seg retten til å gjøre endringer i avgangstiden for flyvningen etter at bestillingen er utført.

I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt i EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett til standarderstatning fra fraktføreren i samsvar med artikkel 7, så fremt de ikke er blitt informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig planlagt avgangstid. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert mer enn to uker i forveien, har klager ikke rett på standarderstatning for ruteendringen.

Klager har fått refusjon for den ubrukte Norwegian-billetten.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at DY310 fra Oslo til Kirkenes den 5. august 2020 ble kansellert, og at det ble satt opp ny avgang samme dag. Klager har anført at han aldri mottok beskjed om dette.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet har Norwegian forklart og fremlagt dokumentasjon på at de sendte varsel om ruteendringen til e-postadressen som var oppgitt i bestillingen. Da bestillingen var utført av et reisebyrå, var det reisebyråets e-postadresse som ble brukt.

Reisebyrået har ikke svart på sekretariatets anmodninger om tilsvare i saken. Det er således uklart hvorfor varselet om kanselleringen ikke er blitt videreformidlet fra reisebyrået til klager. Det er imidlertid flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004, og dermed flyselskapet som har ansvar for å informere kunden om blant annet endringer. I tilfeller der det er grunnlag for det, kan selskapet kreve regress fra reisebyrået.

Selv om det følger av Norwegians generelle befordringsvilkår at det oppgis en e-postadresse og et mobilnummer ved bestilling, kan klager ikke lastes for at løsningen åpner for at det ved bestilling gjennom reisebyrå er dettes e-postadresse og mobilnummer som fylles inn. Når flyselskapene er ansvarssubjekt etter EU-forordningen må de også sørge for at det er sluttkundens kontaktinformasjon som oppføres dersom dette skal kunne frita for følgene av manglende informasjon til kunden. Nemnda mener på denne bakgrunn at Norwegian i henhold til EU-forordning 261/2004 må bære ansvaret for at klager ikke fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise.

Overfor klager har Norwegian oppgitt at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Dette kan være en ekstraordinær omstendighet som fritar for standarderstatning. Kanselleringsårsaken er imidlertid ikke dokumentere nærmere. Det er heller ikke dokumentert overfor nemnda. Nemnda mener således at flyselskapet ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor som utgangspunkt rett på 250 euro i standarderstatning for kanselleringen i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Etter artikkel 5 nummer 1 bokstav c iii, har den reisende likevel ikke krav på standarderstatning dersom han tilbys omruting slik at han kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid.

Etter forordningen artikkel 8 har den reisende rett på refusjon eller omruting snarest mulig eller på et senere tidspunkt etter eget valg. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med samme selskap. Den kansellerte flyvningen hadde opprinnelig avgang kl. 09.20, og klager ble tilbudt omruting med ny avgang kl. 17.30. Når klager hadde møtt opp i tide til å rekke det, mener nemnda at omruting "snarest mulig" også omfatter tidligere avganger. Dette følger også indirekte av artikkel 5 nummer 1 bokstav c iii. Norwegian skulle dermed tilbudt klager omruting med den SAS-avgangen han selv kjøpte billett til. Når de ikke gjorde dette, må selskapet pålegges å erstatte mellomlegget.

Billetten med SAS kom på 3 374 kroner. Norwegian har opplyst at de har refundert den opprinnelige billetten. Det er uklart for nemnda hvilket beløp klager eventuelt har fått refundert. Nemnda mener derfor at Norwegian må refunder kr 3 374 med fratrekk for det som allerede er refundert.

Nemnda har kommet til at klager skulle vært omrutet med SAS-avgangen som han selv sørget for billetter til, og at Norwegian må erstatte klagers utgifter til dette. Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, er av den oppfatning at klager dermed i realiteten får omruting med denne avgangen, og har dermed ikke krav på standarderstatning, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c iii.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at unntaket fra å utbetale standarderstatning i artikkel 5 nummer 1 bokstav c iii), kun kommer til anvendelse hvor selskapet selv har tilbudt den omrutingen som innebærer at klager kunne «reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid». Det er ikke tilfellet i vår sak, og mindretallet er derfor av den oppfatning at klager også har krav på standarderstatning.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kr 3 374 til klager, med fratrekk av det som allerede er refundert.

Nemndas representanter

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