

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye flybilletter og utgifter til mat ved kansellering. Uenighet om klager fikk beskjed om ruteendring.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00492

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Norwegian DY1823 fra Tenerife til Oslo den 14. august 2019 kl. 14.50. Da klager ankom flyplassen, kunne han ikke se flyvningen på oversikten over avganger og tok kontakt med Norwegians kundeservice på telefon. Klager ble informert om at flyvningen var endret og at flyet hadde gått samme morgen. Klager kunne ikke se å ha mottatt noen e-post om dette og hadde heller ikke blitt informert om dette på telefon. Klager bestilte hjemreise med Kiwi.com fra Tenerife via Birmingham og Amsterdam til Oslo.

Klager anfører at Norwegian gjorde en svært mangelfull jobb med å informere om kanselleringen, og at det skapte uforholdsmessig mye bry og store ekstraavgifter. Klager mener at det ble gitt svært mangelfull informasjon og assistanse ved kontakt med kundeservice, blant annet om hvilke rettigheter klager hadde.

Klager krever standarderstatning og refusjon av nye flybilletter til 15 712 NOK og mat under hjemreisen pålydende 21,75 EUR og 10,79 GBP.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det følger av Norwegians avtalevilkår 6.2.1 at alle passasjerer må oppgi en e-postadresse og et mobilnummer ved bestilling av billetter. Det opplyses om viktigheten av at opplysningene er riktig, da Norwegian bruker informasjonen ved behov for kontakt med passasjerene.

Norwegian foretok en ruteendring av klagers flyvning den 3. juli 2019. Det ble derfor samme dag kl. 18.44 sendt SMS og e-post til telefonnummeret og e-postadressen som var oppgitt ved bestilling. Norwegian har fremlagt kopi av SMS hvor det sto følgende: «Norwegian har sendt deg mail angående endring på din reise SNCA75. Vennligst bekreft

via linken i mailen eller ta kontakt på 004721490015». Kopi av e-posten er ikke lagt frem selv om den er etterspurt i saken. Norwegian anfører at dersom ruteendringen ikke passet for klager, måtte han ta kontakt for omruting eller refusjon av billetten.

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 passasjererene følgelig ikke rett til standarderstatning, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Klagers krav om erstatning for nye flybilletter og utgifter til mat avvises, da klager ikke møtte opp på flyvningen den 14. august 2019 kl. 08.00.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning den 14. august 2019 kl. 14.50 ble endret den 3. juli 2019, slik at ny avgang ble den 14. august 2019 kl. 08.00.

Det fremgår av EU-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 passasjererene ikke krav på standarderstatning.

Klager hevder at han ikke mottok noen e-post eller SMS den 3. juli 2019. Norwegian har på sin side fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt en e-post og SMS til klager den 3. juli 2019. Dette var mer enn to uker før avreise.

Hvorvidt klager faktisk mottok beskjeden om ruteendringen eller ikke, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klargjøres under saksbehandlingen. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

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)