

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett. Endring av billett på eget initiativ før offisiell beskjed om kansellering ble gitt.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-05012

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY523 fra Stavanger til Oslo den 2. desember 2019. Flyet skulle gå fra Stavanger kl. 07.30 og ankomme Oslo kl. 08.25. Klager anfører at han fikk beskjed om at det var tekniske problemer med flyet, og noen i skranken sa at det neppe ville komme til å gå. Han anfører at det derfor ikke var mulig å bli ombooket til neste fly. Alternativet var å fly på ettermiddagen. Klagers arbeidsgiver betalte dermed for ny billett for klager, med DY525 med avreise samme dag kl. 08.20 og ankomst i Oslo kl. 09.15. Klager anfører at beskjeden om kanselleringen av DY523 først ble gitt kl. 09.30.

Klager krever refusjon av den opprinnelige billetten siden Norwegian ikke kunne tilby ham omruting innen fem timer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde via et reisebyrå kjøpt billett på flyvningen DY523 med avgang den 2. desember 2019.

På avreisedagen ble flyvningen DY523 først oppført med en kortere forsinkelse. Klager ombooket da billetten sin til DY525 via reisebyrået sitt, og betalte for gjennomføring av endringen etter eget ønske. Dette ble gjort før Norwegian så seg nødt til å kansellere avgangen DY523. Det er i saken ubestridt at flyvningen DY523 ble kansellert.

Da klager gjennomførte endringen på eget initiativ, og bekreftet kjøpet, endret han på eget initiativ billetten fra flyvningen DY523 til DY525 samme dag. Dette ble gjort innen kanselleringen av flyvningen. Dette framgår av Norwegians bookingsystem og også av bookingbekreftelsen som er fremlagt av klagers. Norwegian mener derfor at passasjerer i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 2 bokstav a ikke vil ha rett på

assistanse eller kompensasjon etter forordningen, da han i dette tilfellet ikke hadde gyldig billett på den berørte flyvningen.

Passasjeren endret selv billetten fra flyvningen DY523 før kansellering, til flyvningen DY525 og betalte og bekreftet kjøpet i henhold til selskapets priser denne dagen. DY525 ankom endelig bestemmelsessted med en forsinkelse på 27 minutter.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Etter EU-forordning 261/2004 har passasjeren rett til refusjon i henhold til artikkel 8 nummer 1 bokstav a ved kansellering eller forsinkelse på mer enn fem timer, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav a og artikkel 6 nummer 1 bokstav c tredje punkt. På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at flyvningen DY523 verken var fem timer forsinket eller kansellert på det tidspunktet da klager valgte å endre billetten sin.

Klager har anført at noen i en skranke sa at flyet neppe ville gå. Han har også anført at det ikke var mulig å bli ombooket til det neste flyet. Det er uklart for nemnda om han var i kontakt med flyselskapet i denne forbindelse.

Nemnda mener at det er sannsynlig at klager fikk den beskjeden han hevder han har fått. Han kjøpte nye billetter med Norwegian. Disse må Norwegian dekke.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter med Norwegian.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)