

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-02091

Tjenesteytere

Seat24.no

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flybilletter med Norwegian hos Seat24 for reise t/r Bodø - Riga via Oslo 3. - 6. mars 2022.

Utreisen var som følger:

DY341 BOO OSL 07.00 - 08.35

DY1072 OSL RIX 11.00 - 13.30

Da klager møtte til innsjekk ca kl 05.30 den 3. mars fikk han vite at DY341 var kansellert for lenge siden, og at klager med reisefølge var booket om til ny flyvning kl 10.30 med DY345. I følge Seat24 skal reisebyrået ha sendt en e-post til klager med informasjon om ruteendring den 7. februar 2022. Klager hadde ikke på noe tidspunkt mottatt e-post fra Seat24 med informasjon om ruteendring, han har også sjekket søppelposten.

Som følge av den nye flytiden mistet klager videreforbindelsen fra Oslo. Han måtte kjøpe fire nye billetter med Air Baltic fra Oslo til Riga til euro 1039,96.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Seat24 har i det vesentlige uttalt:

Den 6. februar bestilte klager en reise for fire personer t/r Bodø - Riga via Oslo.

Den 7. februar kansellerte Norwegian flyvningen fra Bodø til Oslo med DY341.

Norwegian kunne ikke tilby ny flyvning som passet med resten av klagers reise. Klager ble derfor kun tilbudt refusjon.

Samme dag, den 7. februar sendte Seat24 en e-post til klager med informasjon om ruteendringen og tilbud om refusjon.

Seat24 er en formidler av flyreiser, og står ikke ansvarlig for uregelmessigheter lik denne.

Norwegian har i det vesentlige uttalt:

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da reisebyrået ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise.

Den 3. mars ble Norwegian kontaktet av klager, og samme dag autoriserte Norwegian full refusjon av strekningen Oslo - Riga. Da Norwegian ser at refusjonen enda ikke er foretatt av reisebyrået, vil Norwegian refundere 472 CAD (4 x 118 CAD) direkte til klager så snart klager oversender etterspurt kontoinformasjon.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Klager hevder han ikke ble informert om ruteendringen. Seat24 har fremlagt kopi av e-post som er sendt til klagers e-postadresse den 7. februar med informasjon om ruteendringen. Bevisbyrden ligger etter nemndas syn på klager. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i krav om standarderstatning.

Klager krever videre refusjon av utgifter til nye flybilletter. Klager ble ikke tilbudt en gjennomførbar ombooking.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på dekning av nye billetter med euro 1039,96. Dersom opprinnelige billetter på strekningen Oslo - Riga er refundert, kommer disse til fradrag.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå.

Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til nye flybilletter. Dersom opprinnelige billetter på strekningen Oslo - Riga er refundert, kommer disse til fradrag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)