

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter etter endret rutetid. Tvist om hvor stor endringen var.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-03028

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde billetter med Norwegian for en tur-returreise mellom Tromsø og London. Utreisen var med DY1322 fra Tromsø kl. 15.35 den 9. desember 2022, mens returreisen var med DY1323 fra London kl. 10.10 den 12. desember 2022. Klager betalte totalt 942 euro for billettene.

Den 11. oktober 2022 fikk klager beskjed om at det var skjedd en endring i reisen. Klager har anført at utreiseflyvningen var blitt flyttet til søndag 11. desember 2022. Klager anfører at han hadde fem dager på seg på å akseptere endringen eller kansellere flyvningen. Klager anfører at han sendte inn forespørselen om kansellering den 13. oktober. Klager anfører at han fikk svar fra flyselskapet den 3. november og avslag på kravet om refusjon, siden flyvningen kun var blitt flyttet til et senere tidspunkt samme dag. Klager anfører at han ikke tok skjermbilde eller har annet bevis på at flyvningen opprinnelig ble flyttet til den 11. desember. E-posten klager fikk tilsendt, inneholder ikke informasjonen om endringen, og klager anfører at denne kun var synlig på Norwegians nettside, men at han ikke lenger har tilgang til denne informasjonen.

Til Norwegians tilsvare anfører klager at returflyvningen ble endret til samme dato som utreiseflyvningen og at dette var grunnen til at han kansellerte flyvningen.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1322 fra Tromsø til London den 9. desember 2022 ble påvirket av en ruteendring, og klager ble informert om denne mer enn 14 dager før avgang. Klager har således uansett ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Siden passasjerene ikke reiste, er refunderbare skatter og avgifter, pålydende 112,22 euro, blitt tilbakebetalt til klager i henhold til artikkel 12.5 i Norwegians generelle befordringsvilkår.

Til klagers kommentar viser Norwegian til fremlagt dokumentasjon på at utreiseflyvningen ble fremskyndet med 50 minutter, mens returflyvningen ikke ble endret.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om full refusjon av billetter mellom Tromsø og London som følge av en ruteendring.

EU-domstolen har lagt til grunn at en ruteendring innebærer en kansellering dersom avreisen blir fremskyndet med mer enn én time, eller dersom avreisen blir utsatt med mer enn tre timer jf. EU-domstolens avgjørelse i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20 (Azurair med flere), i sak C-263/20 (Airhelp), og i sak C-395/20 (Corendon Airlines).

Klager har i dette tilfellet oppgitt at ruteendringen han fikk oppgitt var på flere dager, og at det var derfor han kansellerte billetten. Norwegian har på sin side oppgitt at endringen det ble varslet om var på 50 minutter. Selve meldingen om ruteendringen er imidlertid ikke fremlagt. Bevistvilen om hva som faktisk sto i denne meldingen går utover flyselskapet. Det er videre på det rene at klager - da han som svar på kravet om full refusjon fikk opplyst at det kun dreide seg om en fremskynding av reisen med 50 minutter - ba om at han likevel fikk benytte billetten. Denne anmodningen tok selskapet ikke til følge. Han fikk dermed ikke benyttet billetten han hadde betalt.

Etter nemndas syn burde Norwegian etterkommet klagers anmodning.

Nemnda anbefaler derfor at selskapet refunderer den fulle billettprisen.

Bransjerepresentant Maglasang 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 billetter fullt ut.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

