

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter som følge av kansellering. Tvist om varsel om kansellering ble gitt.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00046

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt plass på DY1831 fra Alicante til Bergen, med avreise den 25. november 2019. Flyet skulle gå fra Alicante kl. 14.50 og ankomme Bergen kl. 18.40. Da klager ankom Alicante flyplass i 12-tiden den 25. november, fikk de beskjed om at det var skjedd en ruteendring og at ny avreise var kl. 19.15. Klager anfører at han aldri mottok noen e-post eller SMS med informasjon om endringen. Da de hadde fire timers reisevei med bil fra Flesland for å komme seg hjem, ville de ikke ha reist med den nye flyvningen hvis de hadde fått vite om ruteendringen på et tidligere tidspunkt.

Klager anfører at telefonnummeret Norwegian viser til i tilsvaret tilhører medpassasjeren og ikke ham selv som bestilte billettene. Han anfører at heller ikke medpassasjeren har mottatt noen SMS med beskjed om endringen.

Som følge av at de nå ankom Flesland rundt kl. 23.00, valgte de å ta inn på et hotell på flyplassen. De krever refusjon av disse utgiftene, pålydende 1567 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY1831 med avgang den 25. november 2019 hadde planlagt avgangstid klokken 14.50 fra Alicante flyplass. Den 24. september 2019, ca. to måneder innen avgang, ble passasjerene informert via SMS om endring av avgangstid til 19.15.

Klager ble informert om dette via SMS på telefonnummeret som er registrert i bestillingen.

I Norwegians generelle befordringsvilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11.1.1 i befordringsvilkårene: «Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer rett til kompensasjon fra fraktføreren i henhold til artikkel 7 dersom de ikke er blitt informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerer informert 24. september 2019 og har derfor ikke rett til kompensasjon.

Klager krever refusjon av kostnaden for hotell etter ankomst på Bergen lufthavn. Passasjerer kan i visse tilfeller ha rett på overnatting jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 bokstav b. Artikkelen slår fast at selskapet skal dekke overnatting når det er nødvendig. Norwegian viser til EU-kommisjonens tolkningsveiledning artikkel 4.3.1: «When the passenger, following an incident of denied boarding, cancellation or delay at departure agrees with the air carrier to re-routing at a later date at his or her own convenience (Article 8(1)(c)), the right to care ends. In fact, the right to care subsists only as long as passengers have to wait for re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity (Article 8(1)(b)) or a return flight (Article 8(1)(a) second indent).»

Retten til forpleining er altså kun gjeldende mens passasjerene venter på den forsinkede flyvningen. Retten til forpleining bortfaller etter dette. Da passasjerer krever refusjon av kostnaden for hotell etter ankomst, vil ikke dette regnes som forpleining i henhold til artikkel 9 bokstav b.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og luftfartsloven §10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer i visse tilfeller. I denne saken ble passasjerer informert om endret avreisetidspunkt i god tid før avreise. Det kan derfor argumenteres at passasjerer hadde alle muligheter til å unngå denne kostnaden. Norwegian tilbød også refusjon eller ombooking til annen avgang dersom den nye avgangstiden ikke skulle passe. Norwegian er av den oppfatning at passasjerer ble riktig informert om endret avgangstidspunkt, og at eventuelle kostnader påløpt etter ankomst ikke kan pålegges selskapet. I denne saken er ikke endringen av avreisetidspunktet årsaken til kostnaden, og klager må derfor selv være ansvarlig for påløpte kostnader etter ankomst.

Norwegian kan altså ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning med avgang kl. 14.50 den 25. november 2019 ble endret den 24. september 2019, slik at ny avgang ble 19.15.

Det fremgår av 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 passasjerer ikke krav på standarderstatning.

Klager hevder at verken han selv eller medpassasjerer mottok noen e-post eller SMS med informasjon om endringen. Norwegian har på sin side fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt SMS den 24. september 2019. Dette var mer enn to uker før avreise.

Nemnda mener at denne delen av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klargjøres. Denne delen av saken egner seg ikke for behandling i nemnda, og avvises i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Klager ble pådratt kostnader til hotell som følge av ruteendringen. Dette må flyselskapet dekke.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers hotellutgifter på kroner 1567. For øvrig avvises saken.

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)