

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-00181

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Norwegian D86073 fra Oslo til Madrid den 20. oktober 2019 kl. 12.25. Da klager ankom flyplassen, fikk hun ikke sjekket inn og ble bedt om å kontakte skranken. Det ble opplyst at flyet var innstilt og at klager skulle ha fått beskjed i slutten av august. Klager anfører at hun ikke har fått noen melding om dette før hun kom på flyplassen avreisedagen. Klager har vedlagt en skjermdump fra mobilen som hun hevder viser at det ikke er mottatt noen SMS fra Norwegian siden den 14. mai 2019, i forbindelse med en annen reise. Klager opplyser at det var først da klager tok kontakt med Norwegian på flyplassen at hun fikk SMS om ruteendringen. Endret rutetid var samme dag kl. 06.10, og flyet hadde derfor allerede gått da klager fikk beskjed.

Klager ble omrutet av Norwegian fra Oslo via København til Madrid, med ankomst like over midnatt.

Klager krever standarderstatning for to personer på 400 euro, til sammen 800 euro, og refusjon av utgifter til mat pålydende 800 kroner.

### 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 30. august 2019. Det ble derfor samme dag kl. 11.13 sendt SMS til telefonnummeret som var oppgitt ved bestilling, samt e-post til oppgitt e-postadresse. Norwegian har fremlagt en oversikt over at det

er sendt en SMS til klager denne dagen, men e-posten er ikke lagt frem selv om denne dokumentasjonen er etterspurt i saken. Norwegian anfører at dersom ruteendringen ikke passet klager, måtte vedkommende ta kontakt for omruting eller refusjon av billetten.

Det følger av forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 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). Passasjerer ble informert den 30. august 2019 og har dermed ikke krav på standarderstatning.

Klagers krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til mat avvises, da klager ikke møtte opp på flyvningen 20. oktober 2019.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning den 20. oktober 2019 kl. 12.25 ble endret den 30. august 2019, slik at ny avgang ble den 20. oktober 2019 kl. 06.10.

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.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon som skal vise at det ble sendt en SMS til klager den 30. august 2019, men det fremgår ikke hva som skal være innholdet i tekstmeldingen.

Klager hevder at det ikke ble mottatt noen SMS den 30. august 2019 og har vedlagt en skjermdump fra telefonen uten at det fremkommer noen melding fra Norwegian denne dagen. Det er fremlagt en sms fra flyselskapet som er sendt 20. oktober 2019, altså på selve avreisedagen, der det fremgår at flytiden er endret.

Norwegian har ikke kommentert dette, heller ikke etter oppfordring fra sekretariatet. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at det ikke ble gitt tilstrekkelig informasjon om ruteendringen. Klager har derfor krav på standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet betaler standarderstatning til klager med 400 euro per person.

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)