

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (20.08.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at det ikke har kommet noen utbetaling fra Norse.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nye flybilletter grunnet kansellering. Endret rutetid.

Dato

07.06.2024

Saksnummer

2023-04031

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager, 1 passasjer, skulle reise med Norse Atlantic Airways NO092 fra Bangkok til Oslo den 24. november 2023. Klager sin flyvning skulle opprinnelig ha avgang kl. 12:30.

Da klager ankom flyplassen oppdaget hun at flyvningen allerede hadde hatt avgang.

Rutetiden til flyvning NO092 ble endret fra kl. 12:30 til kl. 09:00. Klager mottok ikke dette varselet da denne masseutsendelse-posten må ha havnet i spam-mappen til klager. Denne mappen blir ofte slettet, og klager har ikke lenger mulighet til å sjekke om e-posten ligger i denne mappen.

Klager måtte kjøpe ny flybillett med Qatar Airways til 26 295 THB.

Klager krever erstatning for utgifter til ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse Atlantic Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er

fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Norse Atlantic Airways har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn én time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn tre timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines.

Klager sin flyvning hadde opprinnelig avgangstid kl. 12:30. Denne avgangstiden ble endret til kl. 09:00. Dette regnes som en kansellering da avreisen ble fremskyndet med mer enn én time.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Det er flyselskapet som har til hensikt å utføre en flyvning som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004, jf. punkt 7 i forordningens forordning og artikkel 2 b. Det er dermed flyselskapet som har ansvar for å informere kunden om blant annet endringer.

Norse Atlantic Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Nemnda mener at selskapet ikke har dokumentert at klager ble informert om endringen, eller at hen fikk informasjonen mer enn 2 uker før planlagt avreise. Norse Atlantic Airways har heller ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda er derfor av den oppfatning at klager har krav på standarderstatning tilsvarende 600 EUR for kanselleringen.

Det neste spørsmålet er om klager kan få erstattet kostnadene for egen omruting fra Bangkok til Oslo med Qatar Airways.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager har i kommunikasjon med Norse Atlantic Airways spurt om de har mulighet til å omrute klager, eller om dette var noe han måtte gjøre selv. Norse Atlantic Airways svarte klager de ikke kan gjøre noe, og beklaget for at klager ikke hadde fått med seg endringen.

Norse Atlantic Airways har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten sin, da det ikke er fremmet et tilbud om omruting til klager. Klager klarte å finne egne alternative billetter med ønsket dato gjennom et annet selskap. Nemnda anbefaler derfor at Norse Atlantic Airways erstatter klagers utgifter til ny flybillett på 26 295 THB.

Forbrukerrepresentanten 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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways utbetaler standarderstatning tilsvarende 600 EUR, samt erstatter klagers utgifter til nye flybilletter med 26 295 THB.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)