

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet endret rutetid.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2020-03170

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise den 18. mars 2020 med Norwegian tur/retur Bergen- Kirkenes. På grunn av covid-19 ble reisen endret en rekke ganger, med endelig avreise fra Bergen via Oslo til Kirkenes den 9. august 2020 og retur den 1. september 2020.

Avreise fra Kirkenes til Oslo skulle etter bookingbekreftelsen være den 1. september 2020 klokka 12:00, med videreförbindelse til Bergen klokka 16:20 samme dag. Klager møtte opp i god tid før avgang og da de sjekket inn oppdaget de at det på boardingkortet sto at flyvningen hadde avgang klokka 20:25.

Klager anfører at Norwegian har endret avreisetidspunktet uten at klager har blitt informert. Klager opplyser at de ville ankommet Oslo klokka 22:25 med det nye avreisetidspunktet, noe som ville medført at de ikke ville rekke tilbake til Bergen i løpet av dagen. Klager skulle ha et viktig møte i Bergen den 2. september klokka 09:00 og valgte derfor å kjøpe nye billetter av SAS med avgang til Bergen via Oslo den 1. september klokka 11:30.

Klager opplyser at de reiser til Kirkenes to til tre ganger i året og at avgangen har vært klokka 12:00 hvert år, men at ifølge ansatte på Kirkenes flyplass kom endringen om senere avgang fra Kirkenes i mars 2020. Klager anfører at de ikke er blitt informert om denne endringen fra Norwegian, og krever derfor refusjon av billett-kostnadene til flyvningen med SAS, til sammen kr 10 198 for to personer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klager ble informert om ruteendringen på SMS ved fire anledninger (12. mars, 20. mars, 25. juni og 21. juli 2020). Norwegian opplyser at informasjonen ble sendt til det telefonnummeret som klager hadde opplyst ved

bestillingen av reisen og at det følger av vilkårene at Norwegian forbeholder seg retten til å endre reisetidspunktene etter bestillingen.

Norwegian anfører at siden de opplyste klager om ruteendringen mer en to uker før opprinnelig avreisetidspunkt, har klager ikke rett på standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Det er omtvistet mellom partene om klager fikk informasjon på SMS om ruteendringen. Nemnda legger, basert på dokumentasjonen fra Norwegian, at det ble sendt SMS til klager om ruteendringer den 12. mars, 20. mars, 25. juni og 21. juli 2020.

Klager har imidlertid vedlagt en bookingbekreftelse mottatt på epost fra Norwegian den 22. juli 2020, der det opplyses at DY311 har avgang fra Kirkenes den 1. september 2020 klokka 12:00. Dette er altså etter at Norwegian hadde sendt de fire SMSene. Den 22. juli 2020 kunne klager derfor legge til grunn av flyvningen den 1. september 2020 hadde avgang kl. 12.00.

Det er ingen opplysninger som tilsier at klager fikk beskjed om ruteendringen etter den 22. juli 2020. Nemnda mener derfor at Norwegian ikke har sannsynliggjort at klager fikk informasjon om ruteendringen.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager har således krav på refusjon av billettprisen til returreisen med Norwegian.

Klager har krevd refusjon av nye billetter med SAS. Nemnda legger til grunn at passasjerene kan kreve refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig returbillett med Norwegian grunnet den manglende omrutingen.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro per person, refunderer billettkostnadene til returreisen, samt prisforskjellen mellom de nye og gamle billettene.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro per person, refunderer billettkostnadene til returreisen, samt prisforskjellen mellom de nye billettene og de opprinnelige billettene.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)