

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av merkostnader på NOK 4.443 som følge av kansellert fly. (Kjøp av nye billetter, hotell etc.)

Dato

22.08.2022

Saksnummer

2022-00698

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Mor booket reise til datter fra Oslo til Alta 19.07.2021 med rute DY328. Passasjerens opprinnelige billett viser at hun skulle reise kl. 19:45 fra Gardermoen og ankomme 22:45 i Alta. Klager møtte opp i god tid, men ved innsjekking fikk hun beskjed om at den opprinnelige flyvningen var kansellert, og at de hadde plassert henne på en annen flyvning som gikk k.l. 10:40 tidligere på dagen (DY320). Klager hadde ikke fått informasjon om dette. Hun kontaktet sin mor som fortalte at hun hadde fått en e-post om endring av flyvningen samme dag kl. 14:58, altså to timer etter et flyet allerede hadde ankommet Alta. Klager har forsøkt å kontakte Norwegian uten hell. Klager så seg nødt til å bestille en ny billett på egenhånd da hun skulle rekke sønnens bryllup. Den nye reiseruten til Alta var via Tromsø hvor hun skulle overnatte i en natt før videre flyvning. Den nye bookingen medførte utgifter som klager krever å få dekket fra flyselskapet. Utgiftene som oppsto i forbindelse med dette er:

Flybillett SAS kr 3 106,00

Hotel Tromsø kr 666,00

Mat Gardermoen kr 249,00

Taxi fra hotell i Tromsø til flyplass kr 243,00

Taxi fra flyplass i Alta til hotell kr 179,00

Totalt kr 4 443,00

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende flyvning DY328 19.07.2021 fra Oslo (OSL) til Alta (ALF) for 1 passasjer.

2 måneder før avreise, 19.05.2021, ble det foretatt en ruteendring. DY328 19.07.2021 hadde opprinnelig avgang kl.19.45 og klagers nye flyvning med DY320 19.07.2021 hadde avgang kl. 10.40.

Passasjerer ble informert om ruteendringen og mottok informasjon både 19.05.2021, samme dag som ruteendringen, og i tillegg 02.06.2021 og 16.06.2021

Da klager ble informert om ruteendringen 2 måneder før avgang kan Norwegian ikke imøtekomme standarderstatning etter EU forordning 261/2004 eller refusjon av ekstra kostnader.

Passasjerer står fritt til å ikke lese eposter/SMS-er eller la andre uforstående lese dem for seg. Det vil derfor være umulig for et flyselskap å bevise/sannsynliggjøre at vår motpart har fått positiv faktisk kunnskap om en endring. Det er derfor nok at de har sannsynliggjort at informasjonen har blitt gjort tilgjengelig for klager.

Dersom klager hadde lest e-posten fra Norwegian angående ruteendringen hadde ingen av de ekstra kostnadene vært nødvendig. Norwegian kan derfor ikke stå ansvarlig for disse kostnadene.

Nemnda bemerker

Kansellering kan gi grunnlag til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker at Norwegian har dokumentert at det ble sendt ut mail til klagers e-postadresse. Den 19. mai 2021, over to uker før planlagt avgangstid. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i)

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Nemnda mener at Norwegian sitt tilbud om ny flyrute tilfredsstiller kravet til omruting i, jf. forordningens artikkel 8.

Nemnda mener at Norwegian derfor ikke må dekke klagers utgifter til nye flybilletter og andre ekstra kostnader. Vises til EU kommisjonens tolkningsveileder (2016 punkt 4.2 avsnitt nr. 3.)

Klager har ikke fremmet krav om refusjon av opprinnelig billett fra Norwegian. Nemnda har derfor ikke vurdert dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

