

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter og tapt arbeidsfortjeneste. Ruteendring. Tvist om informasjon ble gitt.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04967

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY1640 fra Oslo til Edinburgh den 1. november 2019. Flyet skulle gå kl. 11.25 fra Oslo og lande i Edinburgh kl 12.15. Da klager og medpassasjerene ankom flyplassen, fikk de beskjed om at flytiden hadde blitt endret til 09.50 samme dag. Klager anfører at han aldri mottok noe varsel på forhånd, og at han først ble informert om endringen da han hadde ankommet flyplassen på avreisedagen. Klager viser til fremlagt dokumentasjon på dette.

Klager opplyser om at de ble omrutet til DY940 og D83502, slik at de fløy via København og ankom Edinburgh kl. 18.40 samme dag.

Klager krever standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av 502 kroner i matutgifter på flyplassen og refusjon av tapt arbeidsfortjeneste for begge passasjerene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde bestilt plass på flyvningen DY1640, med avgang kl. 11.25 den 1. november 2019. Den 24. september 2019 ble det foretatt en ruteendring, som det ble varslet om på e-post og SMS til e-postadressen og telefonnummeret som ble oppgitt av passasjerene i bestillingen. Den nye avgangen var med DY1640, kl. 09.40 den 1. november 2019. Dersom den nye avgangen (samme dag, men tidligere på dagen) ikke passet, kunne passasjerene bli ombooket eller be om refusjon.

Passasjerene mistet flyvningen DY1640 med avgang kl. 09.40 den 1. november 2019, men de ble ombooket kostnadsfritt av Norwegian til flyvningene DY940 fra Oslo til København og D83502 fra København til Edinburgh.

Det vises til at det i artikkel 6.2.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår står følgende: «An email address and mobile phone number must be provided at the time of Booking. This information must be correct as it is our only means of contact with you». Følgelig har Norwegian sendt SMS og e-poster til telefonnummeret og e-postadressen som ble oppgitt av passasjerene.

Videre står det følgende i artikkel 11.1.2 i de samme vilkårene: «we reserve the right to change the departure time of your flight after the Booking is made».

I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt i EU-forordning 261/2004 har passasjerene rett til erstatning av fraktføreren i henhold til artikkel 7, så lenge de ikke ble informert om kanselleringen minst to uker før opprinnelig avgang. Da passasjerene i dette tilfellet ble informert om ruteendringen den 24. september 2019, har de ikke rett på standarderstatning på bakgrunn av ruteendringen.

Norwegian har dekket matutgiftene på 502 kroner.

Hva gjelder kravet om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste, inneholder ikke EU-forordning 261/2004 noen bestemmelse om at flyselskapene er forpliktet til å refundere følgetap. Norwegian kan således ikke imøtekomme krav om refusjon av slike utgifter.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning med avgang kl. 11.25 den 1. november 2019 ble endret den 24. september 2019, slik at ny avgang ble kl. 09.40. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian omrutet klager og medpassasjerer kostnadsfritt til nye flyvninger og refunderte klagers utgifter til mat på flyplassen i ettertid.

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 anfører at det ble sendt SMS til klager den 24. september 2019. Dette var mer enn to uker før avreise.

Klager hevder at han ikke mottok noen e-post eller SMS med informasjon om endringen før på selve avreisedagen. Han har fremlagt oversikt over sin e-post i den aktuelle perioden samt meldingsloggen på sms fra Norwegian, der det ikke fremgår noen melding om ruteendring.

Klager har også fremlagt en e-post fra Norwegian som er datert 1. november 2019, altså samme dato som flyvningen, der det står at flyvningen er endret. Dette er ikke kommentert av Norwegian.

Nemnda mener derfor at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at han ikke mottok beskjed om ruteendringen. Han har derfor krav på standarderstatning i henhold til forordningen. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 250 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)