

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra billettkostnader.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00750

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Manchester til Bodø via Oslo den 7. mars 2022. Klager mottok melding den 18. februar om at DY356 fra Oslo til Bodø var kansellert. Den nye reiseruten innebar en reise der klager ankom Oslo kl. 16:10, med avgang til Bodø kl.15:20 samme dag.

Klager kontaktet imidlertid aldri Norwegian for å avklare det hele, da meldingen ikke hadde blitt lest grundig. Klager mener selskapet burde ha ringt ham, og sørget for å tilby en alternativ gjennomførbar reiserute.

Klager fikk boardingpass fra Manchester til Bodø, og reagerer på at dette ble utlevert. Bagasjen ble også registrert på denne reisen, men ankom klager 24 timer etter hjemkomst.

Da det ikke fantes avganger med Norwegian fra Oslo samme dag, valgte klager å kjøpe ny billett med SAS fra Oslo til Bodø den 7. mars, slik at han unngikk overnatting, og kunne møte opp på skole neste dag.

Klager krever at Norwegian dekker den nye billetten med SAS fra Oslo til Bodø.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende DY346 08.03.2022 fra Oslo (OSL) til Bodø (BOO) for 1 passasjer.

Klager krever refusjon av ekstra utgifter i form av flybilletter med SAS som følge av en ruteendring.

Slik som Norwegian har redegjort for tidligere, så har ikke klager rett på refusjon av prisen for nye flybilletter med et annet selskap dersom de ikke har kontaktet Norwegian og forhørt seg om ombookings- eller hotellmuligheter. Norwegian har en rett til å tilby

ombooking med første ledige fly, og hadde innkvartert passasjerer på hotell dersom første mulige fly ikke gikk før dagen etter.

Da passasjerer ikke har tatt kontakt med Norwegian for å forhøre seg om alternativer, og forsøke å finne en løsning med oss, så kan ikke Norwegian imøtekomme kravet om refusjon av SAS billetter.

Videre har Norwegian tatt stilling til om klager har rett på standarderstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Det følger av forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de får informasjon om en ruteendring mer enn 14 dager før flyvningen jf. Underpunkt iii). Passasjerer i vår sak fikk beskjed om ruteendringen ved flere anledninger, tidligst 07.02.2022. Dette er over 14 dager før flyvningen skulle gå. Dette er ikke bestridt av klager.

Basert på det ovennevnte har klager ikke rett på erstatning etter EU forordningen.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Bodø ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Det er ikke bestridt at klager mottok informasjon om ruteendringen, men at han ikke leste denne. Klager anfører at han ville unngå overnatting og at han derfor kjøpte ny billett med annet selskap. Norwegian på sin side anfører at dersom klager hadde kontaktet Norwegian, ville han ha mottatt kostnadsfri ombooking og hotell om nødvendig. Etter nemndas syn kan ikke Norwegian lastes for at klager ikke kontaktet Norwegian for ombooking i dette tilfellet, og mener klager ikke har krav på refusjon av nye billetter.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybillett, dersom dette ikke allerede er gjort.

Klagers bagasje ble forsinket 24 timer. Nemnda vurderer ikke denne delen av klagen, da klager ikke har fremlagt noen kvitteringer på utgifter i forbindelse med forsinkelsen.

Forbrukerrepresentantene bemerker at det synes å foreligge brudd på flyselskapets informasjonsplikt etter forordning 261/2004 artikkel 14 om passasjerers rett til å velge mellom omruting og refusjon ved kansellering.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybillett dersom dette ikke allerede er gjort. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)