

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat, hotell og transport ved ruteendring. Uenighet om klager fikk beskjed om ruteendringen.

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-00365

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen syv personer) skulle reise med Norwegian D85879 fra Bergen til Las Palmas den 25. desember 2019 kl. 16.30. Norwegian foretok en ruteendring til den 25. desember 2019 kl. 08.20 uten at klager ble informert på e-post eller SMS. Klager fikk derfor aldri bekreftet endringen og rakk ikke flyet. Klager ble booket om fra Bergen via London og Tenerife til Las Palmas med ankomst dagen etter opprinnelig ankomsttid.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell i London pålydende 3788 NOK, taxi fra Tenerife til ferjehavn pålydende 75 EUR, båt fra Tenerife til Las Palmas pålydende 354,37 USD, mat på flyplass pålydende 142,26 GBP og mat på flyet pålydende 758 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig kjøpt en reise med Norwegians flyvning D85879 den 25. desember kl. 16.30. Norwegian foretok den 10. september 2019 en ruteendring til DY1838 den 25. desember 2019 kl. 08.20.

Det følger av Norwegians avtalevilkår 6.2.1 at alle passasjerer må oppgi en e-postadresse og et mobilnummer ved bestilling av billetter. Det opplyses om viktigheten av at opplysningene er riktige, da Norwegian bruker informasjonen ved behov for kontakt med passasjerene.

Norwegian opplyser at de den 10. september 2019 sendte e-post til e-postadressen som var oppgitt ved bestilling. Norwegian viser også til at de har sendt påminnelse på SMS den 24. september 2019 og e-post den 8. oktober 2019. Norwegian har fremlagt kopi av e-posten til klager den 10. september 2019 og oversikt over sendt SMS den 24. september 2019 og sendt e-post den 8. oktober 2019. Norwegian anfører at dersom

ruteendringen ikke passet for klager, måtte hun ta kontakt for omruting eller refusjon av billettene.

Det følger av forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen to uker før avgang, jf. underpunkt (i). Norwegian hevder at klager fikk beskjed den 10. september 2019 og at passasjeren følgelig ikke har rett på standarderstatning.

Klagers krav om erstatning for utgifter til mat, hotell og transport avvises, da klager ikke møtte opp på flyvningen.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning den 25. desember 2019 kl. 16.30 ble endret, slik at ny avgang ble 25. desember 2019 kl. 08.20.

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 passasjeren ikke krav på standarderstatning.

Klager hevder at hun ikke mottok noen e-post eller SMS om ruteendringen som ble foretatt den 10. september 2019. Norwegian har på sin side fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt en e-post til klager den 10. september 2019, en påminnelse på SMS den 24. september 2019 og en ny e-post den 10. oktober 2019. Dette var mer enn to uker før avreise.

Hvorvidt klager faktisk mottok beskjed om ruteendringen, er et bevissspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

Bevissspørsmål kan vanskelig klarlegges / sak egner seg ikke.

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)

