

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Ruteendring. Tvist om informasjon ble gitt.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04985

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer skulle reise med DY1170 fra Oslo til Reykjavik den 27. oktober 2019. Flyet skulle gå kl. 09.05 fra Oslo og ankomme Reykjavik kl. 11.05. Klager anfører at de møtte opp på flyplassen til opprinnelig flyavgang og oppdaget da at flyet hadde gått kl. 06.05. Klager anfører at hun aldri fikk beskjed om denne endringen og at hun tidligere alltid har fått beskjed på e-post ved endringer av Norwegians flyavganger. Klager opplyser om at det eneste hun fikk beskjed om, var at hun kunne sjekke inn 24 timer på forhånd den 26. oktober.

Klager og medpassasjerene kjøpte nye flybilletter med SAS, da selskapet hadde en avgang til Island med ledige plasser samme morgen. Klager anfører at Norwegian ikke hadde flere flyvninger til Island den helgen.

Klager krever refusjon av de nye flybillettene de kjøpte, pålydende 7556 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 31. juli 2019 bestilte klager plass på flyvningen DY1170, med avgang kl. 09.05 den 27. oktober 2019. Det ble imidlertid foretatt en ruteendring, som det ble varslet om den 3. oktober 2019 på e-post og SMS til e-postadressen og telefonnummeret som ble oppgitt av passasjerer i bestillingen. Den nye avgangen var med DY1170, kl. 06.05 den 27. oktober 2019.

I tråd med Norwegians generelle befordringsvilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle en ruteendring på mer enn 60 minutter føre til at den reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse bli refundert.

Det vises til at det i artikkel 11.1.1 i Norwegians generelle befordringsvilkår står følgende: «Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for

befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer».

Ved ruteendringer sendes det automatisk ut informasjon i henhold til det som er registrert i bestillingen. Følgelig ble det informert om ruteendringen mer enn to uker før opprinnelig avgang.

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, med mindre de ble informert om kanselleringen to uker før opprinnelig avgang. Klager har altså ikke rett på standarderstatning på bakgrunn av ruteendringen.

Hva gjelder kravet om refusjon av nye flybilletter med SAS, bemerker Norwegian at klager ble informert om endringen i god tid før avreise, og det ble også gitt informasjon om at hun kunne ta kontakt dersom den nye avreisetiden ikke passet.

Den nye avreisen var samme dag, tre timer tidligere. Norwegian tilbød dermed passasjerer et rimelig tilbud, med en flyvning kort tid før den opprinnelig planlagte avreisetiden. Klager tok aldri kontakt med selskapet og møtte ikke opp til flyvningen.

Det vises til tolkningsveiledningen til EU-forordning 261/2004, artikkel 4.2: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Norwegian har i dette tilfellet tilbudt tilstrekkelig assistanse, men klager møtte ikke opp til den tilbudte flyvningen og ordnet derfor med transport med SAS selv. Norwegian kan dermed ikke anses å være ansvarlig for de påløpte utgiftene til nye billetter.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning med avgang kl. 09.05 den 27. oktober 2019 ble endret den 3. oktober 2019, slik at ny avgang ble 06.05. Klager mistet denne flyvningen og kjøpte nye billetter med SAS.

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.

Klager hevder at hun ikke mottok noen e-post eller SMS med informasjon om endringen. Norwegian har på sin side fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt SMS til klager den 3. oktober 2019. Dette var mer enn to uker før avreise.

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen, og at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

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)