

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter.
Klager anfører at varsel om ruteendring aldri ble mottatt.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00833

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt reise med DY7001 fra Oslo til New York den 28. oktober 2019. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 18.45. Da reisefølget ankom flyplassen, oppdaget de at flyvningen var kansellert. Klager anfører at de aldri mottok noen beskjed om den endrede rutetiden på SMS eller e-post og viser til oversikt over e-post og SMS som viser at SMS om ruteendring først ble mottatt den 28. oktober 2019. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager og medpassasjeren fikk omrutet seg selv til ny avgang via London, med avgang kl. 07.20 morgenen etter, og tok inn på hotell på Gardermoen mens de ventet på den nye flyavgangen.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per person, totalt 1200 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av mat- og hotellutgifter på Gardermoen pålydende 2545 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 31. juli 2019 flybilletter med DY7001, fra Oslo til New York, med avreise 28. oktober 2019 kl. 18.45. Den 15. august 2019, over to måneder før avgang, ble det foretatt en ruteendring. Ny rute tildelt passasjeren var tilsvarende avgang dagen etter. Klager ombooket reisen selv den 28. oktober 2019 slik at de reiste via London i stedet.

Den 29. august 2019 ble passasjeren informert om endring av avgangstiden. Klager ble informert om dette via SMS på telefonnummeret som er registrert i bestillingen.

I Norwegians generelle befordringsvilkår forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11.1.1 i befordringsvilkårene: «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.»

Jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt har passasjerer rett til kompensasjon fra fraktføreren i henhold til artikkel 7 dersom de ikke er blitt informert om endringen minst to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerer informert mer enn to uker før og har derfor ikke rett til kompensasjon.

Klager krever også refusjon av kostnader for hotell samt måltider den 28. oktober 2019 ved Oslo lufthavn, totalt pålydende 2545 kroner. Norwegian viser til at passasjerer ble informert i god tid om endret rute. Det anføres dermed at passasjerens avreisedato regnes å være den 29. oktober 2019, og Norwegian kan ikke sees ansvarlig for kostnader påløpt før reisens påbegynnelse.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskaper, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav I. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Det er omtvistet mellom partene om klager fikk beskjed om ruteendringen. Norwegian har vedlagt bilde av at det er sendt e-post og SMS til klager. Klager hevder han aldri mottok en slik SMS og heller ikke noen e-post. Klager viser til fremlagte skjermbilder som viser SMS-ene og e-postene han mottok i det aktuelle tidsrommet. Det er også vist til at klager først mottok SMS om ruteendringen den 28. oktober. Norwegian har ikke kommentert dette.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at det ikke er mottatt noen beskjed om ruteendringen. Det vises videre til at Norwegian i sin melding til passasjerer har bedt om at passasjerer bekrefter ruteendringen. Når Norwegian ikke har fulgt opp manglende svar til passasjerer, er det rimelig at Norwegian må bære ansvaret for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 600 euro per person.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)