

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet endret rutetid.

Dato

03.11.2022

Saksnummer

2022-00737

Tjenesteytere

Mytrip

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med Norwegian fra Beograd til Bodø via Oslo den 13. april 2022 (DY1977 og DY356). Det var tale om to bookinger: 1 booking for to personer, og 1 booking for én person. Klager bestilte og betalte for begge bookingene. Bookingene ble gjort via reisebyrået Mytrip.

Mytrip eller Norwegian flyttet avgangstid for flyvningen Beograd-Oslo fra kl. 15:30 til 14:05. Klager har anført at de ikke ble informert om dette, slik at de mistet flyet. Siste informasjon de fikk fra Mytrip var den 10. april 2022, hvor det sto at avgangstiden var kl. 15:30.

Hendelsen medførte økonomisk tap for klager og reisefølget. De måtte kjøpe nye flybilletter, ettersom Mytrip eller Norwegian ikke ville gjøre dette.

Klager har skrevet at han mottok e-post den 3. mars 2022 fra "noreply@etraveli.com". E-posten ble altså ikke sendt fra Mytrip eller Norwegian. Klager kunne ikke vite om dette var virus. For klager ser det ut som en spam. Det sto ikke "Endring av flyavgang" eller "viktig informasjon" i emnefeltet". Klager kunne ikke vite at e-posten var fra Mytrip eller Norwegian. Klager stiller fortsatt spørsmålstegn ved hvorfor Mytrip sendte ut feilinformasjon den 10. april 2022. Her sto det at avgangstid fortsatt var kl. 15:30.

Fra banken fikk klager $798+798=1.596$ kroner. Dette er refusjon av to bagasje. Klager betalte bare to bagasje med MasterCard. Flybilletter betalte klager med Visa hos Mytrip. Klager krever at Mytrip refunderer de nye billettene han måtte kjøpe (dette refunderte ikke banken).

Oppsummert er det fremsatt krav om at Mytrip eller Norwegian dekker utgiftene som oppsto grunnet hendelsen: Nye flybilletter (9808 NOK), hotell/mat/taxi (94040 RSD/ca 8000 NOK), totalt 17808 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Mytrip agerer utelukkende i sin kapasitet som formidlere, og avtalen om det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i kontraktsforholdet mellom forbrukeren og flyselskapet. Dette betyr at Mytrip sine forpliktelser er begrenset til mekling og til de mulige ekstratjenestene (egne tjenester) forbrukeren kjøper av Mytrip.

Mytrip sin rolle som formidler er tydelig beskrevet på byråets hjemmesider, samt i reisevilkårene. Kundene har ved bookingstilfellet og før betaling bekreftet reisevilkårene, samt godkjent å ha lest og forstått disse.

Det vises til vedlagte reisevilkår.

Klager med reisefølge booket sine reiser henholdsvis den 23. desember 2021 og 17. februar 2022 fra Beograd til Bodø med mellomlanding i Oslo, samt tilbake igjen med Norwegian. Kundenes reise er booket som to separate enkeltbilletter, noe som innebærer at utreisen og returreisen er helt uavhengige av hverandre.

Nå det gjelder utreisen har Norwegian endret flytiden på det første flyet fra Beograd til Oslo. Kundens opprinnelige fly skulle gå kl. 15:30 fra Beograd og lande i Oslo kl.18:15. Senere skulle flyet fra Oslo gå kl. 20:30 og lande kl. 22:00 i Bodø. Det nye flyet gikk kl. 14:05 isteden, med ankomst kl. 16:50.

Samme dag som Norwegian informerte Mytrip om endret flytid sendte Mytrip ut en e-post til klagers registrerte e-postadresse. Dette ble gjort for begge bookingene.

Kunden fikk med dette informasjon om endringen mer enn 14 dager før avreise. Det er kundens eget ansvar å kontrollere sin e-post kontinuerlig, og dette fremgår også veldig tydelig i Mytrip sine reisevilkår som klager har godkjent.

Vedrørende returreisene kan Mytrip meddele at disse ble benyttet av kundene.

Under bookingen har klagers betaling omgående blitt formidlet til Norwegian, i henhold til reisevilkårene. I henhold til reisevilkårene kan Mytrip kun formidle betalinger som Mytrip har mottatt fra flyselskapet. Mytrip kan aldri garantere hvilket beløp de får i betalingsretur fra flyselskapet.

For den ene bookingen har Mytrip fått refundert skatter tilbake fra Norwegian. Det har derfor blitt gjort en refusjon på 495 NOK til klager.

Kunden har senere valgt å åpne en sak hos sin bank. Dette innebærer at alle betalinger er blokkerte. Banken har meddelt at utredningen tidligst vil være klar den 18. august 2022. Mytrip kan i denne tidsperioden ikke gjennomføre noen refusjon av skatter for den andre bookingen til klager.

Flyselskapets regler og beslutninger er helt utenfor Mytrip sin kontroll. Marco Polo AS, Mytrip, ville lidd store økonomiske tap dersom de forventes å gi erstatning til kunder hvor de selv ikke har finansielle midler til å dekke tapet. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen mellom kunden og flyselskapet.

E-posten klager henviser til som ble mottatt tre dager før avreise er en automatisk utsendt e-post, kun basert på klagers ordrebekreftelse samt originalflyvninger. Kunden bekrefter at dem mottok e-posten den 03.03.22. I denne står det tydelig at kunden bør kontakte dem innen fem dager dersom de nye flytidene ikke passer. Ifølge Mytrip sine interne notater/systemer har de ikke blitt kontaktet av klager innen avreise, og dermed må det antas at kunden aksepterte endringen.

Forøvrig vises det til Mytrip sine vilkår hvor kunden oppfordres til å dobbeltsjekke flytidene med flyselskapet minst 72 timer før avreise. Dette har vært særlig viktig under pandemien og i dens ettermæle da flyselskapene ofte foretar endringer eller innstillinger.

Mytrip anser at de i sin rolle som formidler har informert kunden i god tid og gitt kunden en sjans til å kontakte dem dersom endringen ikke passet. Dette har kunden ikke gjort.

Mytrip vil også gjøre oppmerksom på at kunden i sin klage har bekreftet at han ikke har søkt erstatning fra annen part. Mytrip mener at dette ikke er riktig, da kunden har kontaktet sin bank for å kreve pengene tilbake for de to bestillingene ved å motsi gyldigheten av kjøpet eller tjenesten/produktet. En prosess som fortsatt pågår ettersom kundens bank ennå ikke har varslet Mytrip om at deres etterforskning er fullført.

Norwegian har anført følgende:

Vedrørende flyvning DY1977 13.04.2022 fra Beograd (BEG) til Oslo (OSL) for 3 passasjerer.

Klager krever refusjon av ekstra utgifter i form av nye flybilletter og taxiutgifter, samt kompensasjon 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 blir informert om kanselleringen 2 uker før avgang, jf. underpunkt (i).

Klager ble informert om kanselleringen 03.03.2022. Det vises til svaret fra MyTrip som viser at reiseselskapet fikk beskjed om endringen, og informerte passasjerer til den e-post adressen som var oppgitt. Slik som MyTrip også poengterer, så er det passasjerens eget ansvar å legge inne korrekt kontaktinformasjon slik at flyselskaper og reiseselskaper kan få informert dem om viktige endringer. Det fremgår også av opplysninger fra passasjerer i denne saken, at de har mottatt e-poster fra MyTrip til denne e-post adressen.

Da klager ble informert om ruteendringen mer enn 2 uker før avgang, har passasjerene ikke krav på erstatning etter forordningen.

Vedrørende refusjon av utgifter til taxi og nye flybilletter, så vises det igjen til at klager ble informert om endringen lang tid i forkant av flyvningen. Norwegian har overholdt vår plikt til å informere klager om endringen. Da de selv er ansvarlig for å sjekke sin e-post, og dette var kostnader klager kun pådro seg som en følge av at de ikke har forholdt seg til informasjonen Norwegian og MyTrip har sendt dem, er Norwegian ikke ansvarlig for disse kostnadene

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter det var det i denne saken tale om separat tur/returreise fra Beograd til Bodø (via Oslo), men utreisen fra Beograd til Bodø via Oslo den 13. april 2022 var sammenhengende. Opprinnelig planlagt avgangstid fra Beograd til Oslo var kl. 15:30, og deretter videre fra Oslo til Bodø kl. 20:30, med ankomst i Bodø kl. 22:00. Det skjedde imidlertid en ruteendring, som medførte avgang fra Beograd kl. 14:05, med samme planlagte avgangstid/ankomsttid fra Oslo til Bodø.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. 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, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda har studert e-posten klager mottok den 3. mars 2022 (mer enn to uker før avreise). I denne står avgangstid på DY1977 oppført som 14:05. Videre står det en notis som følgende: *** ORIGINAL FLIGHT TIMES: 15:30 - 18:15 IMPORTANT MESSAGE FROM YOUR TRAVEL AGENCY. THE AIRLINE HAS CHANGED YOUR FLIGHT TIMES. IF YOUR NEW

SCHEDULE DOES NOT SUIT YOU, PLEASE CONTACT US WITHIN 5 DAYS VIA CONTACT FORM".

Nemndas flertall - bransjerepresentantene, forbrukerrepresentant Bernhardsen og nemndleder - mener at denne e-posten er tilstrekkelig som informasjon om ruteendringen i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Mindretallet - forbrukerrepresentant Faye-Lund - mener at e-posten av 3. mars ikke var tilstrekkelig som informasjon om ruteendringen. Det vises til at avsenderadressaten var ukjent for klager, samt at den etterfølgende bekreftelsen fra MyTrip viste til den opprinnelige avgangstiden.

Klager har krevd refusjon av nye flybilletter, samt dekning av mat, hotell og taxi i ventetiden på ny flyvning. Slik nemnda ser det var klager imidlertid "No show" på DY1977. Nemnda kan med dette ikke se at noen av utgiftene kan kreves dekket med hjemmel i EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet videre er om selskapene kan anses som ansvarlig på alminnelig erstatningstrettslig grunnlag grunnet e-posten klager mottok kun dager før avreise, hvor oppgitt avgangstid fortsatt står som 15:30. Mytrip har anført at dette er en automatisk utsendt e-post basert på den opprinnelige bestillingen. Nemnda mener det er uheldig at Mytrip sender ut slike e-poster, da dette kan skape forvirring. Nemnda mener imidlertid at klager i dette tilfellet hadde en undersøkelsesplikt, sett i lys av e-posten som ble mottatt den 3. mars 2022. Ved kjøp av flybilletter er det viktig å sette seg nøye inn i vilkårene for bestillingen. Det fremgår av Mytrip sine vilkår pkt. 3.4.2 at kunden anbefales å kontakte flyselskapet minst 72 timer før avgang for å sikre at flyvningen avgår i henhold til tidsplanen. Nemnda kan ikke stadfeste at e-posten i seg selv er tilstrekkelig for å pålegge Mytrip eller Norwegian erstatningsansvar.

Anbefalingen gis med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)