

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og billettrefusjon. Norwegian sendte tekstmelding med feilaktig informasjon om kansellering, og klager kjøpte nye billetter i mellomtiden.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01298

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) den 21. februar 2019 kl. 13.25 for to passasjerer.

På avreisedagen kl. 09.23 mottok klager en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at flyvningen var kansellert som følge av teknisk feil. Klager ringte til kundeservice, hvor han fikk beskjed om at det ikke var noe de kunne gjøre, og at klager måtte ordne dette på egen hånd. Han bestilte derfor umiddelbart billetter med SAS' flyvning SK4024 for unngå særlige forsinkelser på reisen. Senere, kl. 09.44, mottok klager ny SMS med informasjon at DY535 ikke var kansellert likevel. På dette tidspunktet hadde klager allerede bestilt nye billetter. Da han ankom Stavanger lufthavn kontaktet han Norwegians skranke med ønske om å få refundert billettene som følge av hendelsen. Dette ble notert av Norwegian.

Klager hørte ingenting fra Norwegian, og sendte inn et krav om refusjon 24. februar. Han har vist til at han skulle ha en operasjon i Oslo, og at det derfor var viktig at han kom frem til riktig tid. Norwegian besvarte hans henvendelse neste dag, med informasjon om at flyvningen var forsinket med fire minutter.

Som følge av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter på kroner 1 524 pr. person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter en feil fra Norwegians side, ble det kl. 09.23 den 21. februar 2019 sendt en tekstmelding til passasjerene om at flyvning DY535 fra Stavanger til Oslo var

kansellert. 21 minutter senere, kl. 09.44, ble feilen rettet, og informasjon ble gitt om at flyet var i rute. Flyvningen gikk deretter som normalt, og var fremme ved endelig bestemmelsessted med en forsinkelse på fire minutter. Innen feilen var rettet, hadde klager imidlertid kjøpt nye flybilletter med et annet selskap.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om billettrefusjon.

Selskapet har imidlertid bestridt klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro for to passasjerer. Retten til standarderstatning gjelder når en flyvning blir kansellert. Klagers flyvning ble derimot ikke kansellert. Feilen ble rettet etter kort tid, og passasjerene hadde anledning til å reise som normalt. Retten til standarderstatning er ment til å kompensere for det irreversible tapet av tid som passasjerer lider ved en faktisk kansellering eller forsinkelse. Dette hensynet gjør seg ikke gjeldende i denne saken.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager mottok tekstmelding om at flyvningen var kansellert, noe som viste seg å ikke stemme. I mellomtiden kjøpte klager billetter med SAS.

Norwegian har opplyst at klagers billettutgifter vil bli refundert, og klagers gjenstående krav er standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på standardkompensasjon i dette tilfellet. Det er uheldig at klager mottok feilaktig informasjon fra selskapet, slik at han kjøpte nye billetter før feilen ble rettet. Han har imidlertid mottatt refusjon av sine billettutgifter. Han har etter nemndas syn også krav på å få dekket mellomlegget til SAS-billetter, fordi selskapet ikke har oppfylt sin omrutingsplikt. Rett til standardkompensasjon gjør seg først gjeldende i de tilfeller hvor passasjerer opplever en faktisk forsinkelse eller kansellering. Det er ikke tilfelle her.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon, men anbefaler at Norwegian refunderer klagers billettutgifter og mellomlegget til SAS-billetter, dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

