

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelige billetter og nye billetter som følge av ruteendring. Klager har anført at de aldri ble informert om endringen.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-01025

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde bestilt en tur-returreise med Norwegian mellom Oslo og Tromsø, med utreise den 17. juni 2021 og hjemreise den 21. juni 2021. Flyvningen DY370 fra Oslo til Tromsø den 17. juni hadde opprinnelig planlagt avgang kl. 08.55. Klager anfører at de aldri fikk beskjed om at avgangstiden for flyvningen ble flyttet 30 minutter frem i tid.

Klager oppgir at de ble flyttet til ny avgang med Norwegian, kl. 15.30, men de kunne ikke vente så lenge med å reise på grunn av planlagt videre reise fra Tromsø. De valgte derfor å kjøpe nye billetter med SAS, slik at de reiste fra Oslo kl. 09.55. Klager kansellerte deretter reisen med Norwegian-flyvningen kl. 15.30. Returbillettene med Norwegian fra Tromsø til Oslo benyttet de imidlertid som planlagt.

Klager krever refusjon av de opprinnelige billettene med Norwegian og de nye billettene med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Seks uker før avreise, den 5. mai 2021, ble det foretatt en ruteendring.

Passasjerens ble informert om ruteendringen og mottok informasjon den 5. mai 2021, samme dag som ruteendringen skjedde, og i tillegg den 19. mai 2021 og 2. juni 2021. Det vises til fremlagt dokumentasjon på sendt e-post og SMS og informasjon fra passasjerens bestilling.

Det er passasjerens ansvar å registrere korrekt informasjon i bestillingen sin.

Det vises til Norwegians generelle befordringsvilkår:

«6.2 Personopplysninger:

6.2.1 En e-post adresse og et mobilnummer må oppgis ved Bestilling. Denne informasjonen må være korrekt da dette er vår eneste mulighet til å få kontakt med deg.»

Dersom det skjer en feil ved bestilling, har man mulighet til å avbestille innen fire timer.

Norwegian sendte e-post og SMS i henhold til det som var registrert i klagers bestilling. Det vises til fremlagt informasjon fra klagers bestilling.

Det følger av EU-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). Passasjerene ble i dette tilfellet informert om ruteendringen seks uker før avreise.

På dette grunnlaget imøtekommes ikke kravet om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager har anført at avgangen til flyvningen DY370 den 17. juni 2021 ble fremskyndet med 30 minutter. Norwegian har ikke bestridt dette, og nemnda legger således dette til grunn.

Ruteendringer 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. fast nemndspraksis. 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 to uker før planlagt avgangstid.

Det er omtvistet mellom partene om klager fikk beskjed om ruteendringen.

Nemnda mener at Norwegian i dette tilfellet har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at det er sannsynliggjort at det ble sendt beskjed om ruteendringen mer enn to uker før avgang. Nemnda kan således ikke se at klager har rett på standarderstatning i dette tilfellet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting eller refusjon. Norwegian har i dette tilfellet kun tilbudt klager omruting. Norwegian har derfor ikke oppfylt sine forpliktelser etter forordningen. Klager vil etter nemndas syn derfor ha sitt krav om refusjon i behold. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers opprinnelige billetter med Norwegian fra Oslo til Tromsø.

Når det gjelder billettene med SAS har klager ikke krav på dekning av disse. Klager skal ikke reise gratis.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers opprinnelige billetter med Norwegian fra Oslo til Tromsø.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)