

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

05.01.2012

### Saksnummer

306/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter grunnet ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Gran Canaria via København den 30. mars 2011. Åtte dager før avreise fikk klager beskjed om at avgangen fra København til Oslo fra framskyndet fra kl. 19:10 til kl. 18:50. Som følge av dette fikk klager noe kort tid i København siden flyet fra Gran Canaria landet kl. 17:15.

Klager ringte Norwegian for å sjekke om det var mulig å sende bagasjen helt frem til Oslo, men fikk til svar at dette ikke var mulig da klager hadde bestilt to separate billetter.

Klager ble etter en diskusjon med kundekonsulenten tilbudt å endre København - Oslo til dagen etter gratis, men Norwegian kunne ikke være behjelpelig med hotell.

Klager mener Norwegian bør erstatte hans hotell utgifter, da flyselskapet var ansvarlig for ruteendringen.

Klager krever refusjon av hotell opphold i København, samt utgifter til drosje og bespisning.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg nødt til å endre enkelte rutetider, da selskapet får tildelt andre landingstider enn det har søkt på. På Norwegians rutetabeller står det «med forbehold om endringer».

I henhold til EU forordning 261/2004 er ikke flyselskapet erstatningspliktig dersom ruteendringen skjer minst 14 dager før avreise. Klager fikk i dette tilfellet melding om ruteendringen minst 14 dager før avreise.

Ved ruteendringer kan klager enten få full refusjon, eller booke om billetten til annet sted eller tidspunkt. Klager valgte i dette tilfellet å endre til dagen etter da han fikk for kort tid i København.

Norwegian krever at man beregner minst 120 minutter til videre forbindelse i de tilfeller hvor reisen blir bestilt i to separate bestillinger. Bestiller man reise i to separate bestillinger med transit tid mindre enn 120 minutter, gjør man dette på eget ansvar. Ved bestilling av to separate billetter kan Norwegian heller ikke tilby gjennomgående innsjekking av bagasje. Dette står i Norwegians regler og vilkår, som man må krysse av for å ha lest før en bestilling kan gjennomføres.

Klager hadde her kjøpt to separate billetter, en fra Gran Canaria til København og en fra København til Oslo, men transit tid på mindre enn 120 minutter. Dette er stridende mot Norwegians regelverk.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstilling» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 30. mars 2011 kl 11.15. Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Det fremgår av Norwegians vilkår at rutetidene i flyselskapets tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians informasjon til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Det fremkommer av Norwegians vilkår at det ved kjøp av to separate billetter hos Norwegian må beregnes minst 120 minutter mellom ankomst på en billett og avgang på en annen billett, og dersom man har bestilt med mindre en 120 minutter så gjør man det på eget ansvar.

Klager hadde i dette tilfellet bestilt en billett med Norwegian fra København til Oslo 115 minutter etter landing i København fra Gran Canaria. Dette er fem minutter kortere tid enn

det Norwegian krever. Dette ville imidlertid kun vært en problemstilling dersom klager ikke hadde rukket flygningen til Oslo med 115 minutter forbindelsestid.

Mer enn 14 dager før avreise fremskyndet Norwegian flygningen fra København til Oslo med 20 minutter slik at tid mellom ankomst og avgang ble 95 minutter. Som en følge av denne endringen anså klager at dette ville bli for kort tid mellom flygningene og fikk derfor ombooket sin reise fra København til Oslo til påfølgende dag. Dette medførte at klager ble påført utlegg til hotell, drosje og mat i København.

Nemnda legger til grunn at klagers utlegg i København ikke ville oppstått dersom Norwegian ikke hadde endret sin rutetid på flygningen fra København til Oslo, og det var således ikke klagers brudd på Norwegians regel om 120 minutter som førte til klagers utlegg i dette tilfelle. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klagers utlegg i København.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*