

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved endret rutetid.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00527

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1736 fra Oslo lufthavn (OSL) til Palma de Mallorca (PMI) 1. juli 2017 med avreise kl. 08.40 og ankomst kl. 12.10. Klager skulle reise med sin familie med barn og sine svigerforeldre.

I desember 2016 mottok klager en beskjed fra Norwegian om at rutetiden var endret til utreise kl. 20.00. Da klager sjekket billettpriser på internett, oppdaget han at utreise kl. 20.00, både 1. juli og 30. juni, var cirka 5 000 kroner billigere enn flyvningen klager først hadde bestilt. Klager ble booket om til flyvningen 30. juni 2016 kl. 20.00 etter eget ønske.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om mellomlegg mellom prisen han betalte og pris etter ruteendringen, dekning av utgifter til ekstra natt på AirBnB og en dagsleie for leiebil, totalt cirka kroner 6 900.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte billetter fra Oslo til Mallorca 19. november 2016, med opprinnelig avreise kl. 08.40, ankomst kl. 12.10 1. juli 2017 på Mallorca. Norwegian endret rutetiden 21. desember 2016, og klager fikk beskjed om at ny avgangstid var 1. juli 2017 kl. 20.00 med ankomst kl. 23.30 samme dag. Norwegian ble tildelt andre landingstider enn først ønsket og måtte som følge av dette foreta enkelte rutejusteringer.

Selskapet viser til sine vilkår artikkel 11. Endringen ble gjennomført lang tid før avreise, og passasjeren har følgelig ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager valgte å endre utreisen til 30. juni 2017, og har nå fremsatt krav om refusjon av kostnader som følge av deres endring, samt mellomlegget, da prisen for billettene 30. juni var billigere enn når de bestilte reisen.

Norwegian viser til at billettpriser ikke har noen tilbakevirkende effekt. Det er stor bevegelse i bookingsystemet, og fra tid til annen vil man kunne oppleve at billettene man kjøpte på et tidligere tidspunkt har blitt billigere. Det kan være flere grunner til dette, for eksempel. kampanjebilletter, avbestillinger fra større grupper og lignende, og dette vil frigjøre eventuelle billetter i lavere prisklasse.

Det kan ikke forventes at Norwegian skal dekke de utgifter som påløper med ekstra natt og leiebil som følge av klagers valgfrie endring av opprinnelige billetter. Klager valgte selv å fremskyve reisen med en dag, og klager må følgelig ha vært klar over den kostnaden det ville medføre.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn 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 blant annet 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.

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskap, 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.

Ruteendring som skjer mer enn to uker før planlagt avgangstid gir ikke rett til standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. i). I denne saken skjedde ruteendringen flere måneder før planlagt avgang. Passasjerer har dermed ikke krav på standarderstatning, men kan velge mellom omruting på tilsvarende vilkår eller refusjon av billetten. Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Etter nemndas praksis må flyselskapene stå ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2016-326.

Etter flertallets syn - nemndsleder og forbrukernes representanter - er det påregnelig for Norwegian at den nye avgangen som gikk om kvelden og ikke om morgenen som opprinnelig planlagt, vil føre til at reisende da velger å utvide ferien for ikke å "miste" en dag. Flertallet mener derfor at Norwegian skal dekke klagers utgifter til overnatting en ekstra natt og en ekstra dag med utgifter til leiebil, til sammen kroner 1 900.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at klagers tap i dette tilfellet ikke er påregnelig, da klager ble gitt et tilbud om omruting samme dag.

Klager har også krevd dekket mellomlegget som følge av at de nye billettene var cirka kroner 5 000 billigere enn de klager opprinnelig hadde kjøpt. Nemnda bemerker at klager hadde hatt mulighet til å kreve billettene refundert, og deretter kjøpe nye og billigere billetter. Når han isteden ba om å bli omrutet, kan nemnda ikke se at han har krav på refusjon av mellomlegget.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers ekstraavgifter på grunn av ruteendringen med kroner 1 900. Forøvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)