

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning ved endret rutetid.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-00924

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt direktereise fra Stavanger til Krakow tur/retur med avreise 21. september 2019 og retur 25. september for tre passasjerer. Billettene ble bestilt 5. januar, og en av hovedårsakene til at passasjerene valgte Krakow som destinasjon, var at Norwegian fløy direkte fra Stavanger. Hotellovernatting ble bestilt allerede 6. januar og kostet kroner 5 985,72.

Den 7. januar mottok passasjerene en e-post fra Norwegian med informasjon om at direkteruten mellom Stavanger og Krakow skulle legges ned, slik at de bestilte flyvningene måtte kanselleres. De ble tilbudt omruting dagen før, 20. september, via Oslo. Returen ville være samme dag, 25. september, men også med mellomlanding i Oslo. Reisetiden ville til sammenligning bli mer enn det dobbelte av opprinnelig reiserute.

Passasjerene vurderte Norwegians omrutingstilbud. Klagerne kom imidlertid til at de ikke hadde særlig annet valg enn å akseptere endringen, da de allerede hadde lagt ut nesten kroner 6 000 for hotell, en utgift som ikke var mulig å refundere. De bekreftet derfor den nye reiseruten 11. januar. Den 8. januar sendte klagerne et krav om erstatning til Norwegian.

Den nye reiseruten medførte at klagerne vil bli pådratt følgende utgifter: ett ekstra døgn i Krakow med de utgifter dette medfører med hotell og bespising. Klagerne får også reisetid på mer enn det dobbelte, og ankomsttiden var svært ugunstig med sen ankomst fredag kveld i Krakow. Alle de tre passasjerene må også ta seg fri fra jobb på avreisedagen. Som følge av hendelsen har klagerne fremsatt krav om erstatning på 400 euro pr. person, totalt 1 200 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 5. januar 2019 bestilte klager en reise med DY1036 fra Stavanger til Krakow med avreise 21. september 2019 kl. 06.15. Det oppstod en ruteendring på denne avgangen, og Norwegian var nødt til å endre avgangen til dagen før 20. september. Han måtte reise via Oslo med DY543 og videre med DY1042 til Krakow.

Hovedårsaken til endringen var at selskapet ble tildelt andre landingstider enn først ønsket ved flere av de største flyplassene i Europa. Norwegian var derfor nødt til å foreta enkelte rutejusteringer. Passasjerene ble informert om ruteendringen 11. januar 2019 med informasjon om ny avgangstid, samt tilbud om kostnadsfri endring av reisen eller full refusjon.

I henhold til Norwegians vilkår forbeholder selskapet seg muligheten til å foreta ruteendringer. Dersom ruteendringer over 60 minutter medfører at den reisende ikke lenger ønsker å benytte billettene, vil disse refunderes. I dette tilfellet har imidlertid klager godtatt ruteendringen både på internett og i telefonsamtale med Norwegian. Ruteendringen ble gjennomført mer enn to uker før avreise, og klager har følgelig ikke krav på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Ruteendringer forekommer fra tid til annen. Ruteendringer som det opplyses om mer enn to uker før planlagt avgangstid, gir ikke rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i). I dette tilfellet skjedde ruteendringen mer enn to uker før planlagt avgang, og det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Ruteendringer kan skape problemer og ekstra utgifter for den reisende. Etter nemndas praksis kan flyselskapene bli kjent ansvarlig for passasjerenes påregnelige tap som følge av dette.

Nemnda mener likevel at det ikke i dette tilfellet er rimelig at klager skal få dekket ekstra hotellutgifter, mat mv. fordi reisen ble av lengre varighet enn opprinnelig planlagt. Klager sto fritt til å kreve refusjon av flybilletten, og man ville da også kunne fremme krav om å få erstattet eventuelle utlegg til ubenyttet hotell. Når man velger å akseptere en slik ruteendring, må man som utgangspunkt også være innstilt på å dekke sine egne utgifter til forlenget opphold. I dette tilfellet er utgiftene heller ikke konkretisert, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for noen erstatning til klagerne.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)