

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter m.v. grunnet ruteendring.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

356/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av hotellutgifter m.v. grunnet ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 17. januar 2011 en reise fra London Gatwick til Ålesund for fire personer den 11. juni 2011 kl. 11:30 med DY1339.

I mars fikk klager beskjed fra Norwegian at avgangen var endret til kl. 09:00. Da klager var på cruise og båten skulle ankomme Southampton i syv tiden om morgenen, ville han ikke rekke flyet med den nye avgangstiden. Klager ble derfor booket om til dagen etter, men han fikk ikke tilbud om hotell.

Klager mener hendelsen ikke kan betegnes som en ruteendring, da Norwegian aldri hadde en fått bekreftet avgang kl. 11:30 av Gatwick Lufthavn. Norwegian solgte altså et produkt de ikke hadde. Klager mener videre at dette er en spekulativ og umoralsk politikk av flyselskapet, som kan få store konsekvenser for passasjerene.

Klager krever refundert utgifter på til sammen kroner 8 638, da han ikke hadde noe valg annet enn å bli igjen i London til dagen etter.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian må fra tid til annen endre enkelte rutetider, da flyselskapet får tildelt andre landingstider enn de har søkt på.

I Norwegians regler og vilkår står det at alle rutetider er med forbehold om endringer. Klager krysset av for å ha lest Norwegians regler og vilkår da han bestilte reisen.

Ved ruteendringer kan passasjerene enten kansellere reisen mot full refusjon, eller de kan endre til en hvilken som helst annen avgang med Norwegian. Klager valgte å endre billetten til dagen etter.

Klager fikk beskjed om ruteendringen minst 14 dager før avreise. Eventuelt erstatnings- eller kompensasjonskrav faller da bort i henhold til EU forordning 261/2004.

Norwegian kan dessverre 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 11. juni 2011 kl. 11:30. 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.

Klager har opplyst at de som følge av ruteendringen ble påført en ekstraavgift på til sammen kroner 8 638. Norwegian har ikke bestridt dette, og nemnda legger klages opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerens 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

## **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.*