

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag for endret rutetid.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00144

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise med Norwegians flyvning DY7141 fra Oslo lufthavn (OSL) til Boston 4. august 2018 kl. 17.50 og DY7142 fra Boston til Oslo 27. august kl. 21.20. Begge flyvningene var direkteflyvninger.

Klager anfører at reisen med Norwegian ble bestilt da Norwegian tilbød direkteflyvninger begge veier og kort reisetid. Imidlertid ble det foretatt ruteendringer, og klager måtte reise via London. Klager anfører at Norwegians opprinnelige tilbud fremstår som et "lokketilbud", da klager kjøpte produkter som ikke eksisterte. Klager har derfor fremsatt krav om kroner 1 000 i prisavslag pr. person pr. vei, eventuelt oppgradering til Premium-klasse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med DY7141 fra Oslo til Boston 4. august 2018 og DY7142 fra Boston til Oslo 27. august for to passasjerer.

Flyvningen lot seg dessverre ikke gjennomføre som planlagt, og klager ble booket om via London. Avgangene har ikke endret dato. Endringen ble foretatt 13. desember 2017.

I henhold til Norwegians vilkår forbeholder selskapet seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter medføre at de reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billetten, vil disse refunderes. I dette tilfellet har ikke klager pådratt seg noen ekstrakostnader eller tap, og synes å ville benytte seg av reisen til tross for den inntrufne ruteendringen. Norwegian gjennomførte ruteendringen i god tid før reisen, og før to uker før original rutetid, og passasjerer har følgelig ikke krav på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om erstatning eller oppgradering.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent, og legger til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I dette tilfellet ble endringene foretatt flere måneder i forveien, og det er altså ikke grunnlag for standarderstatning. Klager fikk en mer tidkrevende reise etter endringen som følge av reisen ikke lenger var direkte, men inkluderte en mellomlanding. Nemnda kan ikke se at dette er en ulempe som gir grunnlag for erstatning, da klager ikke har hatt et økonomisk tap

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)