

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og overnatting på grunn av endret rutetid.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

251/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybilletter og overnatting på grunn av endret rutetid.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle den 4. juli 2010 reise med SAS fra Tromsø kl 14.00 med ankomst Oslo kl 15.50. De skulle samme dag videre med Norwegian kl 20.20 til Billund. I Danmark hadde klagerne leid feriehus.

Norwegian endret rutetider slik at avreisen fra Oslo ble fremskutt til kl 13.55. Det var ikke mulig for klagerne å nå denne avgangen. Klagerne måtte kjøpe nye billetter med Cimber Sterling. Det medførte en ekstrapgift på NOK 2 184.

I Danmark hadde klagerne bestilt feriehus frem til lørdag 10. juli i og med at Norwegians avgang gikk så sent den 9. Med endringen var ikke dette nødvendig. Klagerne pådro seg således unødig en utgift på NOK 2 507.

Klagerne krever erstattet sine ekstrapgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Norwegians befordringsvilkår artikkel 10 at «Rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise. Rutetiden er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerer».

Dette er en del av den avtalen som Norwegian inngår med sine reisende når de bekrefter at reisevilkår er lest og akseptert.

En ruteendring er en endring av flytider, og kan ikke defineres som en forsinkelse eller innstilling. EU forordning 261/2004 har ingen bestemmelse om konsekvensen av ruteendringer. Bestemmelser om ruteendringer finnes heller ikke i lover eller konvensjoner.

Dersom man skulle anse en ruteendring som en innstilling, og man skulle vurdere grunnlaget for en eventuell erstatning/kompensasjon, så ligger dette i når man blir informert. I dette tilfellet ble klagerne informert mer enn 14 dager før avreise, og da faller eventuelle erstatnings/kompensasjons krav bort, jf. EU forordning 261/2004.

Ved ruteendringer tilbyr Norwegian følgende:

Passasjeren kan overføre billetten (både tur og retur) til senere tidspunkt innen samme strekning innen 3 måneder kostnadsfritt.

De tilbyr alternativt full refusjon som klager i dette tilfellet har akseptert.

Klager tok den 1. juni 2010 kontakt med Norwegians kundesenter, og ba om full refusjon av billettet. Dette er tilbakeført klagers betalingskort.

Norwegian finner ikke å kunne etterkomme klagers krav om erstatning.

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.

Klager hadde billetter til flygning fra Gardermoen til Billund den 4. juli 2010 kl 20.20. Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen. Ny avgang ble satt til kl 13.55. 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 publiserte tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjeren ønsker å reise. Rutetiden er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjeren.

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.

Som følge av ruteendringen måtte klager kjøpe nye billetter med annet flyselskap. Dette medførte en ekstrautgift på NOK 2 184 som Norwegian bør erstatte.

Endringen førte videre til at klagerne ikke hadde hatt behov for å leie feriehus til den 10. juli.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at dette er en ekstrakostnad som ligger utenfor det som kan anses som påregnelig, og finner følgelig ikke å anbefale at Norwegian dekker denne.

Nemndas mindretall, forbrukerens representanter er av den oppfatning at ekstrautgiften er påregnelig, og at det således er grunnlag for å kreve denne utgiften erstattet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstattet klagerens ekstrautgifter med NOK 2 174.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.