

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter ruteending.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

126/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning etter ruteending.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin familie reise med Norwegian fra Værnes til Murcia den 27. mars 2010 kl 13.35. Den 3. mars ble klager informert om at avgangen var fremskyndet til kl. 07.45. Klagerne hadde ikke mulighet til å rekke dette flyet.

Klagerne hadde kjøpt tilslutningsbilletter med Widerøe fra Mo i Rana til Værnes for å nå den planlagte avgang med Widerøe. Disse billettene fikk klagerne ikke benyttet. Klager krever erstattet utgiftene til billettene (t/r) med Widerøe.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Kunden ble informert om endringen mer enn 14 dager før avreise. Den 6. mars var klager i kontakt med Norwegians kundesenter for å kansellere og motta full refusjon av reisen med ref.: Z8GXE3 som følge av ruteendring.

I hht gjeldende lovverk, fastsatt gjennom EU forordningen 261/2004, skal flyselskapene gi tilstrekkelig informasjon til de passasjerene som er rammet av ruteendring senest 14 dager før avreise. Dersom man oppfyller dette kravet, er ikke flyselskapet erstatningspliktige utover tilbud om gratis ombooking til en annen dato eller full refusjon.

Norwegian avviser 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.

Klager hadde billetter til flygning 27. mars 2010 kl 12.35. 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.

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. Det fremgår av Norwegians reisevilkår at Norwegian tar forbehold om ruteendringer. Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians vilkår til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre rutetiden.

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.

Som følge av ruteendringen fikk klager ikke benyttet flybillettene med Widerøe. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap på kr 4.236.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 4.236.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge AS.

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.