

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av hotellutgifter.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

223/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av hotellutgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Gran Canaria til Oslo med SAS og videre til Bergen med Norwegian den 18. april 2011. 4. mars fikk klager beskjed om at flyvningen fra Oslo til Bergen var fremskyndet med to timer. Klager ville ikke rekke dette flyet da hun fortsatt ville være om bord i flyet fra Gran Canaria.

Klager måtte derfor bookes om til dagen etter. Hun krever erstattet kost og hotellutgifter på Gardermoen.

Norwegians argumentasjon om at klagerne aldri ville nådd flyet, har etter klagers mening ingen relevans for saken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

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

Alle Norwegians rutetabeller inneholder opplysninger om «med forbehold om endringer», før man kan gjennomføre en bestilling på Norwegian nettsider må man krysse av for å ha lest og forstått dette.

Da informasjon om ruteendringen ble gitt til klager mer enn 14 dager før avreise, vil ikke flyselskapet kunne holdes ansvarlig. Det vises til EU forordning (EF) nr. 261/2004.

Ved ruteendringer kan passasjerene enten kansellere reisen og få full refusjon, eller endre reisetidspunkt. Norwegian tar ikke ansvar for videreforbindelser med andre flyselskap.

Det fremkommer videre av Norwegians vilkår at Norwegian anbefaler minst 120 minutter mellom ankommende og avgående fly. Klager hadde i dette tilfellet kun beregnet seg totalt 70 minutter fra SAS flyet lander på Gardermoen til Norwegian flyet opprinnelig skulle ta av.

Klager ville med svært liten sannsynlighet rukket Norwegian avgangen selv om Norwegian ikke hadde hatt denne ruteendringen.

Norwegian kan 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 «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 18. april 2011 kl 22.40. 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 i henhold til 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 Norwegian tar forbehold om ruteendringer

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.

Norwegian har i denne saken påberopt seg at klager hadde beregnet for kort tid mellom ankomst og avgang, og at dette uansett må utelukke for erstatning. Nemnda er ikke enig i dette. Årsaken til at klager ikke kunne benytte Norwegian billetten var ikke at klager ikke rakk frem til opprinnelig innsjekkingstid, men at Norwegian hadde fremskyndet reisen med to timer.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til hotell og kost.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til hotell og kost.

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

Olav Grøttland, SAS

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.