

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring/kansellering.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

545/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet ruteendring/kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie bestilte i november 2010 sin sommerferie for 2011 hos Norwegian. Klager bestilte avgang fra Oslo til Alicante 9. juli kl. 14:40 med DY1798 og retur den 29. juli kl. 11:20 med DY1791.

Klager skulle reise med små barn, og valgte derfor ikke et av de rimeligste alternativene med andre flyselskap, da disse hadde avganger enten sent om kvelden eller tidlig om morgenen.

Avgangstidene ble de neste månedene endret flere ganger av Norwegian, og familien endte opp med avreise kl. 06:20 fra Oslo, og retur fra Alicante kl. 20:10 som landet i Oslo kl. 23:55.

Norwegian hevder dette er en ruteendring da de har fått tildelt andre landingstider enn de har søkt på. Klager mener dette er kansellering, og at Norwegian har solgt et produkt de ikke hadde.

Klager krever å få refundert mellomlegget på hva de betalte i november 2010 og hva de kunne ha betalt om de hadde valgt avgangene de til slutt fikk plass på.

Klager krever kroner 4 000 i refusjon.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg nødt til å endre enkelte av selskapets rutetider, da det får tildelt andre landingstider enn det har søkt på.

For å få gjennomført en bestilling hos Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at rutetidene er med forbehold om endringer.

Ved ruteendringer kan passasjerene enten avbestille reisen mot full refusjon, eller endre reisetidspunkt. Klager valgte sistnevnte.

I henhold til EU forordning 261/2004 ble klager informert om ruteendringen minst 14 dager før avreise, slik at krav om erstatning eller kompensasjon da bortfaller.

I og med at reisen ikke ble kansellert, men rutetiden endret, har Norwegian ikke hatt rimeligere billetter til salgs på det tidspunktet klager bestilte, enn de billettene klager fikk til slutt.

Norwegian kan på grunnlag av dette 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 Oslo-Alicante 9. juli 2011 kl 14.40 og til flygning Alicante-Oslo 29. juli 2011 kl 11.20. Som følge av ruteendringer kansellerte Norwegian disse flygningene. Informasjonen om kanselleringene ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringene 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 passasjeren 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 økonomisk tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Klagerne ble i dette tilfellet ikke påført ekstra utgifter.

Klagerne opplyser at de ville ha kjøpt rimeligere billetter med andre selskap/flygninger dersom de hadde visst om endringene. Nemnda har forståelse for det, men kan ikke se at det gir grunnlag for erstatning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.