

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

273/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Barcelona 31. mars 2011 kl. 09:30 med Norwegian. Klagerne bestilte tilslutningsbillett med tog fra Voss, som skulle ankomme Gardermoen kl. 07:30.

Da Norwegian endret avgangs tiden fra Oslo til kl. 06:10, måtte klagerne avbestille togbillettene. De fikk kun refundert en ¼ av prisen.

I tillegg måtte klagerne kjøpe flybillett fra Bergen til Oslo, samt booke hotell på Gardermoen.

Dette medførte en merkostnad på totalt kr 10.935 som klagerne krever refundert fra Norwegian.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

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

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, hvor det står følgende:

«Norwegian tar forbehold om ruteendringer. Alle endringer i tidspunkt for reisen meddeles via telefonnummer oppgitt i reservasjonen, eller via e-post lagt inn i reservasjonen.»

Videre står det:

«Mellom Norwegians flyvninger og andre selskaper:

Norwegian tar ikke ansvar for videre forbindelser med andre flyselskap eller andre transportmidler, med mindre Norwegian er erstatningsansvarlig for tap av videre forbindelsen etter art. 10 i Generelle vilkår for befordring.»

Klager ble informert om ruteendringen minst 14 dager før avreise, erstatningskrav i henhold til EU forordningen faller da bort.

Ved ruteendringer kan passasjerene enten endre til annet tidspunkt/reisemål innenfor en tre måneders periode, eller få full refusjon. Klagerne valgte i dette tilfellet å beholde billetten med nytt avreisetidspunkt.

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 31. mars 2011 kl. 09.30. 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.

Det fremgår av Norwegians vilkår at rutetidene i flyselskapets 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.

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.

Klager har opplyst at de som følge av ruteendringen ble påført en ekstraavgift på til sammen kr 10.935. Norwegian har ikke bestridt dette, og nemnda legger klages opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerens tap.

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.