

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av merutgifter ved endret rutetid.

### Dato

21.11.2017

### Saksnummer

2017-00107

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY1866 fra Oslo lufthavn (OSL) til Pisa (PSA) 11. april 2017 kl. 07.15. Klager mottok en e-post i desember om at avgangstiden var flyttet med cirka seks timer. Dette medførte at klager ikke rakk sitt bestemmelsessted i Italia til avtalt tid, og hun kjøpte derfor nye billetter med Lufthansa. På bakgrunn av ruteendringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av nye billetter med Lufthansa til kroner 7 080.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Norwegians flyvning DY1866 fra Oslo lufthavn til Pisa 11. april 2017. Billettene ble kjøpt 18. oktober 2016. Opprinnelig avreisetidspunkt var kl. 07.15, med ankomst kl. 10.10.

Norwegian informerte passasjerene om ruteendring 6. desember 2016. Nytt avreisetidspunkt var satt til kl. 13.30, med ankomst 16.25. Hovedårsaken til endringen var at selskapet ble tildelt andre landingstider enn først forespurt ved flere av de største flyplassene i Europa. Rutejusteringer var derfor nødvendig på enkelte flyvninger.

Selskapet viser til sine generelle befordringsvilkår artikkel 11. Ruteendringen ble gjennomført mer enn to uker før avreise, og klager har dermed ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedrørende klagers krav om refusjon av nye billetter med Lufthansa, har Norwegian anført at de ikke kan bære kostnadene for at klager kjøpte nye og dyrere billetter fordi de ønsket å reise tidligere på dagen. Klager var klar over at det ville medføre en ekstra kostnad, og hun har ikke fremlagt dokumentasjon på hvorfor dyrere billetter var en nødvendighet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt billetter med Norwegians flyvning DY1866 fra Oslo lufthavn til Pisa 11. april 2017. Norwegian informerte passasjerene om ruteendring 6. desember 2016.

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.

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskap, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav I.

Kansellering som skjer mer enn to uker før planlagt avgangstid gir ikke rett til standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. i). I denne saken skjedde ruteendringen flere måneder før planlagt avgang. Passasjerene har dermed ikke krav på standarderstatning, men kan velge mellom omruting på tilsvarende vilkår eller refusjon av billetten. Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Etter nemndas praksis må flyselskapene stå ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf. eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2016-326.

Som følge av ruteendringen måtte klagerne kjøpe nye billetter med Lufthansa. Klager krever merutgiftene dekket.

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall. Etter flertallets syn, nemndsleder og forbrukernes representanter, er det påregnelig for flyselskapet at passasjerene i noen tilfeller må kjøpe nye billetter som følge av ruteendringen. Flertallet mener at klagers ekstraavgifter til billetter må dekkes av Norwegian.

Mindretallet, flyselskapets representanter, mener at klagers tap i dette tilfellet ikke er påregnelig, da klager fikk tilbud om omruting seks timer senere. Klager har heller ikke kommentert hvorfor hun ikke ville benytte omrutingstilbudet. Mindretallet mener derfor at klager ikke har krav på erstatning.

I tråd med flertallets syn, anbefaler nemnda etter dette at Norwegian refunderer klagers ekstraavgifter til nye flybilletter, med fradrag for allerede refunderte Norwegian-billetter med kroner 6 416, totalt kroner 664.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 664 for klagers meravgifter til flybilletter med Lufthansa.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)