

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klagerne ber om å få erstattet sine utlegg på totalt kr 8.207, eller få penger tilbake for en reise Norwegian ikke klart å gi dem pga ruteendring.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

112/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagerne ber om å få erstattet sine utlegg på totalt kr 8.207, eller få penger tilbake for en reise Norwegian ikke klart å gi dem pga ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise 27. januar 2009 fra Kjevik til Gardermoen for å rekke sin videre forbindelse til Alicante. Klagerne bestilte billettene i god tid før avreise, og i to omganger for Norwegian hadde ikke åpnet for direktebestilling Kristiansand - Alicante på det tidspunktet klagerne bestilte sine billetter. Tre uker før avreise fikk klagerne beskjed fra Norwegian om at det ville bli en ruteendring. Klagerne godtok denne, i den tro at det var til det beste for dem og at de ville rekke sin videre forbindelse til Alicante.

Klagerne startet sin reise fra Kjevik 27. januar, men da de ankom Gardermoen forsto de at de umulig ville rekke sin videre forbindelse til Alicante, de følte seg lurt.

Klager kjøpte nye billetter med SAS og måtte i tillegg overnatte i Oslo, for det var ikke noen ledig plasser på noe fly før neste dag med SAS.

Klager mener dette er mangler i rutineene til Norwegian, og ber om å få dekket sine merutgifter som de ble påført på grunn av Norwegians ruteendring.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

«Norwegian ser seg dessverre nødt til å endre enkelte av selskapets rutetider. Hovedårsaken til disse endringene er at selskapet er blitt tildelt andre landingstider enn selskapet opprinnelig har søkt om ved de største flyplassene i Europa. Norwegian ser deg derfor nødt til å foreta enkelte rutejusteringer direkte og indirekte som følge av dette.

Norwegian beklager på det sterkeste de ulemper denne ruteendringen måtte medføre for klager og hans familie. Imidlertid vil alle rutetabeller inneholde opplysning om «med forbehold om endringer».

Dette står på Norwegians nettsider, og er en del av den avtalen som Norwegian inngår med sine reisende når de bekrefter at reisevilkår er lest og akseptert. Klager har booket sine billetter på Norwegians hjemmeside.

I de tilfeller der man opplever ruteendringer, tilbyr Norwegian følgende:

Når det gjelder grunnlag for eventuelle erstatning/kompensasjoner, så ligger dette i når man blir informert. I dette tilfellet ble klager informert langt mer enn 14 dager før avreise, og da faller eventuelle erstatnings/kompensasjons krav bort. Dette er i henhold til EUROPAPARLAMENTETS- og-RÅDSFORORDNING (EF) nr. 261/2004 av 11. februar/rev 2005.

Klager hadde 2 separate billetter med Norwegian, vedlegger bookingen på begge bestillingene. Det oppstod en ruteendring på reisen Oslo Alicante, klager hadde avreise 27. januar 2009. Det fremkommer helt klart i bookingen vedlagt at Norwegian varslet klager om endringen 27. august 2008 kl. 10.30, klager har akseptert endringen 03. september 2008 klokken 13.28.

Da klager har akseptert endringen, og ikke tatt videre kontakt med Norwegian har Norwegian ingen forutsetning om å vite at reisen faktisk medfører problemer for klager. Hadde klager tatt kontakt med Norwegian, hadde Norwegian hatt mulighet til å booke om billetten til klager fra Kristiansand til den første flygningen Norwegian hadde denne dagen. Hadde klager gjort dette, ville klager også rukket sitt fly til Alicante.

#### **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.

En ruteendring er en endring av flytider for en rekke fremtidige flyvninger.

Selv om en endring vil kunne innebære at en kommer senere av gårde enn forutsatt eller en ikke kommer av gårde i det hele tatt, er en ruteendring etter nemndas vurdering ingen «forsinkelse» eller «innstilling». Forsinkelse/innstilling referer seg til en bestemt flyvning, mens en ruteendring referer seg til en rekke fremtidige flyvninger.

EU forordning 261/2004 har ingen bestemmelser om konsekvensen av ruteendringer. Bestemmelser om ruteendringer finnes heller ikke i lover eller konvensjoner.

Det fremkommer av Norwegians generelle vilkår at det hender at Norwegian må forandre avgangstiden etter utstedelse av billett. Det fremkommer videre at kunden ved en betydelig endring av avgangstiden har rett til refusjon av innbetalt beløp dersom kunden ikke kan akseptere endringen eller Norwegian ikke klarer å skaffe alternativt fly som kunden godtar.

Norwegian har så vidt nemnda forstår i dette tilfellet endret rutetiden for reisen Gardermoen - Alicante. Avreisen ble fremsyndet til kl. 10.15. Dette innebar for klagerne at det kun var 35 minutter mellom ankomst og avreise Gardermoen. Dette er for kort tid. Nemnda viser

bl.a. til opplysninger på Norwegians hjemmesider der det fremgår at innsjekkingen på utenlandsreiser stenger 45 minutter før avreise.

Klagerne kunne i den foreliggende situasjon etter nemndas vurdering ha nektet å godta endringen. Norwegian ville i så fall vært forpliktet til å finne en rimelig løsning ved ombooking eller lignende. Dersom en slik rimelig løsning ikke var mulig, ville endringen kunne medføre erstatningsansvar for Norwegian.

Klagerne aksepterte imidlertid endringen. Nemnda forstår det slik at bekreftelse ble sendt Norwegian.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne er bundet av sin aksept av endringen, og at de ikke har rett til erstatning for de utgifter de ble påført som følge av endringen. Norwegian har solgt to separate reiser; en Kjevik - Gardermoen og en Gardermoen - Alicante. Klagerne var kjent med dette. De hadde måttet bestille i to omganger. Norwegian har i sitt system ingen kobling mellom de forskjellige flyvninger og hadde følgelig ingen oversikt over at klagerne skulle videre fra Gardermoen. Klagerne var derimot klar over dette. Klagerne burde derfor ha vurdert situasjonen nærmere før de godtok endringen. De burde også være kjent med tider for innsjekk, jf Norwegians hjemmesider, og dermed vært klar over at endringen ville medføre problemer.

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

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.*