

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

26.06.2023

Saksnummer

2022-03247

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) hadde bestilt en reise med Norse Atlantic Airways fra Oslo til Fort Lauderdale og retur fra Orlando til Oslo den 5. - 17. oktober 2022.

Den 3. oktober mottok klager informasjon fra flyselskapet om at returen den 17. oktober fra Orlando til Oslo var kansellert, og at hun var booket om til å reise en dag tidligere fra Fort Lauderdale.

Klager hadde leiebil, og ruteendringen påført klager gebyr fra leiebilselskapet. Disse utgiftene er dekket av Norse Atlantic Airways.

Klager hadde kjøpt separate flybilletter med Norwegian fra Oslo til Bergen som hun ikke fikk benyttet på grunn av ruteendringen. Klager krever refusjon av nye flybilletter med Norwegian fra Oslo til Bergen til kroner 5 745 for fem personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse Atlantic Airways opererer kun flyvninger punkt til punkt, og er ikke ansvarlig for flyvninger med andre flyselskap.

Da flybillettene fra Oslo til Bergen med annet flyselskap ikke en del av reisen kjøpt hos Norse, kan Norse dessverre ikke refundere klagers utgifter til nye flybilletter på strekningen.

Nemnda bemerker

Klager har fått behandlet krav om standarderstatning for ruteendringen i sak nummer 2022-03245 i form av vedtak fra sekretariatet i Transportklagenemnda den 21.12.2022. Klager fikk ikke medhold med den begrunnelse av at klager ble informert om

ruteendringen to uker før avreise. Dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har i denne saken fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter på strekningen Oslo - Bergen.

Det kommer frem av sakens dokumenter at klager hadde separate billetter, det vil si to ulike kontrakter med to forskjellige flyselskap. Flertallet - leder og bransjerepresentantene - mener at Norse Atlantic Airways kun svarer for strekningen Fort Lauderdale - Oslo.

Flertallet mener at det er fast nemndspraksis at det ikke er påregnelig for flyselskapet at passasjerer har billetter på separat kontrakt, og viser for eksempel til FLYKN-2020-3588 og FLYKN-2022-2227. Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold i refusjon av returbilletter med nye flybilletter på strekningen Oslo - Bergen. Flertallet anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorfra det er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt transport videre til andre reisemål. Ved kansellering av en flyreise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte videreforbindelser og dermed må kjøpe nye billetter. I vår sak kansellerte SAS klagers reise to dager før avreise, og klager ble omrutet til dagen før. I en slik situasjon måtte det for SAS ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen at klager ikke fikk benyttet en forhåndsbestilt videreforbindelse. Mindretallet bemerker at klager hadde beregnet en time og 40 minutters overgangstid mellom flyvningene, og anser det sannsynlig at klager ville rukket overgangen. Tapet må derfor etter mindretallets syn erstattes. Mindretallet går ikke videre inn på den konkrete utmålingen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)