

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av deler av billettpris grunnet endret rutetid til billigere flygning.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-00047

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig billetter med Norwegians flyvning D85872 fra Las Palmas (LPA) til Oslo (OSL) og videre med flyvning DY624 fra Oslo (OSL) til Bergen (BGO) 11. desember 2017. Norwegian kansellerte/endret rutetid til billigere flyvning direkte fra Las Palmas til Bergen, og klager fikk bekreftet over telefon at mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter på kroner 1 116 skulle refunderes. I ettertid har klager fått avslag på søknad om refusjon.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Endring i rutetid skyldes at Norwegian fikk tildelt andre landingstider enn opprinnelig søkt om. I Norwegians generelle vilkår for befordring forbeholder selskapet seg retten til å foreta ruteendringer. Ved ruteendringer kan klager velge å kansellere reisen og få billettene refundert, eller å bli ombooket gratis.

Klager har i denne saken valgt gratis ombooking, og endringer på pris har ikke tilbakevirkende kraft på bestillinger som er gjort tidligere. Klager har heller ikke fremvist dokumentasjon som bekrefter påstanden om at de nye billettene var billigere enn de opprinnelige.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon, og klager har etter Norwegians oppfatning heller ikke rett på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

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 l.

Ruteendring 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. Passasjeren 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.

Klager anfører at hun fikk vite av kundeservice at hun ville få refundert mellomlegget på 1 116 kroner fordi billettene til den nye flyvningen var billigere.

Hvorvidt klager fikk en slik lovnad eller ikke, er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og derfor ikke egner seg til behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d. Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)