

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellovernatting og drosjeutgifter ved endring av rutetid.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-01128

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge hadde planlagt utreise med Norwegians flyvning DY1872 fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) 9. juli 2016 kl. 08.45. Klager mottok en e-post fra Norwegian 10. mars 2016, hvor det ble opplyst om at DY1872 var kansellert, og at klager og hans reisefølge var satt opp på ny flyvning til Roma med D81041 9. juli 2016 kl. 17.55.

Hensikten med reisen var å reise videre til Toscana, hvor klager hadde leid et hus. Innsjekking var tilgjengelig mellom kl. 16.00 og 19.00, og kjøreturen fra Roma til huset var beregnet til å ta litt under tre timer. Med Norwegians nye flytider ankom klager ankomststedet mellom kl. 01.30 og 02.00, og rakk følgelig ikke innsjekking. Klager booket derfor om reisen til Norwegians flyvning D81041 8. juli 2016 kl. 17.55, overnattet på hotell ved flyplassen i Roma og reiste videre til Toscana neste dag som planlagt.

Klager krever at Norwegian refunderer hans utgifter til hotellovernatting ved flyplassen i Roma og drosjeutgifter på totalt 251 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers reise ble booket 12. januar 2016 i to separate bookinger. Klager ble informert om ruteendringen 9. mars 2016, og Norwegian innvilget gratis endring av utreisen 14. mars 2016.

Hovedårsaken til ruteendringen var at Norwegian ble tildelt andre landingstider enn selskapet opprinnelig hadde søkt på ved flere av de største flyplassene i Europa. Norwegian viser til sine generelle vilkår artikkel 11, og anfører dessuten at de gjennomførte ruteendringen i god tid før reisen. Da ruteendringen ble foretatt mer enn to uker før original rutetid, har passasjerer ikke krav på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Klager ble omrutet til en flyvning med ankomst samme dag som opprinnelig bestilt, og fikk dessuten innvilget endring av utreisen. Norwegian kan ikke være ansvarlig for utgifter som påløp som følge av at klager ønsket å reise en dag tidligere. Klager har pådratt seg en unødvendig kostnad, og må selv bære denne kostnaden.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon og eventuell standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

DY1872 fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) 9. juli 2016 kl. 08.45 ble kansellert som følge av ruteendring. Dette skyldtes etter det opplyste at selskapet var tildelt andre landingstider enn det selskapet opprinnelig hadde søkt om.

Klager mottok en e-post fra Norwegian 10. mars 2016, hvor det ble opplyst om at DY1872 var kansellert, og at klager og hans reisefølge var satt opp på ny flyvning til Roma med D81041 9. juli 2016 kl. 17.55. Etter ønske fra klager ble flyvingen endret til D81041 fra Oslo til Roma 8. juli 2016 klokken 17.55.

Klager har anført at han ikke ville få tilgang til det huset de hadde leid i Toscana dersom de hadde valgt den nye flyvningen kl. 17.55, og de var derfor nødt til å ta et fly dagen før. Klager ønsker refusjon av utgifter til hotell og transport med 251 euro.

Ruteendringen ble varslet flere måneder i forveien. Det er altså ikke grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 c. Det fremgår videre av Norwegians generelle vilkår artikkel 11 at flyselskapet forbeholder seg retten til å endre rutetider.

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 i vilkårene, og det vises til fast nemndspraksis.

Nemnda mener at hotellutgifter og transport i dette tilfellet er et påregnelig tap. Det er dokumentert at utgiftene til hotell er 196 euro. Taxiutgifter er opplyst å være 55 euro, og anbefales utbetalt dersom utgiftene dokumenteres til Norwegian.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager 196 euro i erstatning for utgifter til hotell og 55 euro til transport dersom utgiftene dokumenteres.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)