

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Endret rutetid. Krav om refusjon av deler av billettutgiftene.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

377/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Endret rutetid. Krav om refusjon av deler av billettutgiftene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle fly fra Oslo til Tromsø 13. juni med DY250 kl. 21:50, pris for to personer NOK 1598. To uker før avreise mottok klager beskjed fra Norwegian om at avreisetiden var endret til kl. 20:40.

Klager kontaktet Norwegian og fikk her beskjed om at hun enten kunne få pengene tilbake eller reise på det nye tidspunktet. Klager valgte å reise på nytt tidspunkt.

Etter samtalen med Norwegian sjekket klager internett og fant ut at pris på den nye avgangen er mye billigere enn på opprinnelig billett, NOK 399 per person. Klager mener at Norwegian burde ha opplyst henne at de nye billettene var rimeligere, slik at hun kunne ha avbestilt de gamle billettene og kjøpt nye og rimeligere billetter.

Klager synes dette er slett kundebehandling av Norwegian og krever refundert 798 kroner.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians rutetabeller og under generelle vilkår på selskapets nettsider står det at rutetidene ikke er garanterte og kan endre seg inntil avreise.

I dette tilfellet fikk klager beskjed om endringen to uker før avreise, og hun fikk tilbud om full refusjon, men valgte å endre til nytt tidspunkt kostnadsfritt.

Klager har ikke lidt noe tap og kom frem til bestemmelsesstedet. Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning Oslo - Tromsø 13. mars 2010 kl 21:50. Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Det fremgår av Norwegians vilkår at rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller ikke er garanterte, og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise. Det fremgår også at rutetiden derfor ikke er en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerer.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians informasjon til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre avgangstiden.

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 ansvaret i vilkårene.

Klagerne ble i dette tilfellet omrutet til en annen avgang. De betalte ikke noe mellomlegg i denne forbindelse og er således ikke påført noe tap. Nemnda har forståelse for klagers reaksjon da hun oppdaget at de nye billettene var rimeligere enn de opprinnelige. Nemnda kan imidlertid ikke se at klager har rett til refusjon av differansen mellom de to billettene.

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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.