

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

316/09F

### Tjenesteyter

Wizz Air Hungary

### Saken gjelder:

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tur/retur Oslo, Torp til Borispol med utreise 24. oktober 2009 og retur 28. oktober 2009.

Wizz endret sin ruteplan til å bli følgende: utreise 24/10/2009 Oslo - Torp 1330 Kiev - Borispol 1700 retur 25/10/2009 Kiev - Borispol 1915 Oslo - Torp 2105

Klager informerte Wizz Air om at den nye rutetiden ikke passet ham. Da Wizz Air ikke kunne skaffe returbilletter den 28. oktober bestilte klager selv retur med et annet selskap.

Klager krever en erstatning på 400 euro/alternativt dekket sine utgifter til retur med annet selskap.

### Wizz Air har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Wizz Airs reisevilkår at reisetidene angitt i billetten, rutetider m.v. ikke kan garanteres og at de ikke er en bindende del av kontrakten. Flyselskapet plikter å gjøre sitt ytterste for å informere om kanselleringer eller endringer på forhånd. Hvis passasjeren ikke aksepterer endringen, må passasjeren kontakte Wizz Airs Call Center. Dersom passasjeren ikke kontakter Call Centret, er passasjeren bundet av endringen.

Wizz Air forsøkte å informere klager mer enn to uker før flyvningen.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapet fritatt for å betale erstatning dersom passasjeren er informert om kanselleringen minst to uker på forhånd.

Wizz Air avviser klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda har ved vurdering av denne saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt bransjerepresentant Line Olafsen, har følgende bemerkninger:**

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.

EU forordning 261/2004 gir på nærmere vilkår rett til erstatning ved innstilte avganger. Berørte passasjerer har ikke rett til erstatning etter forordningen dersom det opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid. EU forordningen begrenser ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag.

Wizz Air har i dette tilfellet brutt avtalen om / forutsetningen om å transportere klager fra Borispol til Oslo til avtalt tid, og spørsmålet blir om klager har rett til erstatning som følge av brudd op denne forutsetningen, dvs. erstatning på avtalerettslig grunnlag.

Det fremgår av Wizz Airs vilkår at:»The time of departure (arrival) shown in the ticket, schedule or other published timetables of the Airline is not guaranteed and is not a mandatory condition of the Air Carriage Contract».

Det er etter flertallets vurdering uklart hvor langt denne bestemmelsen rekker. Betyr det at Wizz Air har rett til å gjøre enhver endring, for eksempel endring av avreisedager, eller betyr det at Wizz Air kan justere sine avgangstider. Det er videre uklart hvilke konsekvenser en slik endring vil ha. Plikter selskapet å tilby alternativ transport, refusjon av billetter, dekning av ekstra kostnader m.v.? Det vil også være et spørsmål om vilkåret er gitt på en tilstrekkelig klar måte, og det kan være spørsmål om eventuell påberopelse av et slikt vilkår vil kunne være i strid med god forretningsskikk eller virke urimelig.

Det fremgår av avtaleloven § 37 at for vilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende, skal en ved tvil om tolkingen av et avtalevilkår tolke vilkårene til fordel for forbrukeren.

Flertallet finner det uklart hvor langt forbeholdet i Wizz Airs vilkår er ment å rekke. Nemnda er videre av den oppfatning at det ville være urimelig om flyselskapet hadde ubegrenset anledning til å endre rutetider uten at det var informert om dette på en vesentlig tydeligere måte og selskapet påtok seg ansvaret for å dekke utgifter som endringen påførte kunden.

Etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger er flertallet av den oppfatning at Wizz Air i dette tilfellet plikter å dekke klagers økonomiske tap som følge av endringen.

Flertallet anbefaler således at Wizz Air erstatter klagers påregnelige utgifter herunder til returbillett med annet selskap. Dersom utgifter til returbilletten med Wizz Air er refundert, kommer dette til fradrag.

**Mindretallet bemerker:**

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport i henhold til flyselskapets reisevilkår. Bestillingen gir begge parter både rettigheter og plikter. Den reisende forplikter seg til å betale avtalt beløp, og sette seg inn i gjeldene vilkår for reisen. Flyselskapet har plikt til å informere om gjeldene regelverk og vilkår for den spesifikke reisen, samt å befordre den reisende.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordningen 261/2004.

Eu forordningen 261/2004 Artikkel 3 punkt 2 B.

Her fremkommer det at forordningen får anvendelse der en passasjer er overført av et luftfartsselskap eller en reisearrangør fra den flygningen der de hadde en reservasjon til en annen flygning uansett årsak. Mindretallet er uenig i flertallets syn om at ruteendring ikke er regulert i EU forordningen 261/2004.

Følgende fremkommer klart i Wizz Airs vilkår: «The time of departure (arrival) shown in the ticket, schedule or other published timetables of the Airline is not guaranteed and is not a mandatory condition of the Air Carriage contract». Dette er en del av avtalen den reisende godtar ved bestilling.

Nemndas flertall viser til avtaleloven § 37 at for vilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og næringsdrivende, skal en ved tvil om tolkningen av et avtalevilkår tolke vilkårene til fordel for forbruker.

Klager aksepterte flyselskapets vilkår ved bestilling, klager har ikke hevdet tvil om disse vilkårene. Mindretallet mener derfor at avtaleloven § 37 ikke kommer til nytte i denne saken.

Mindretallet mener videre at klager forplikter seg til å henvende seg til flyselskapet før man godtar vilkår man ikke har forståelse av.

Mindretallet er av den oppfatning at klagen ikke kan føre frem.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Wizz Air dekker klagers økonomiske tap som følge av ruteendringen.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

*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.*