

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet ruteendring.

### Dato

18.02.2022

### Saksnummer

2021-01563

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegian fra Oslo til Stavanger for reise den 22. september 2021 kl 07.00 med DY522. Den 26. august ble klager informert om at flyvningen var endret til DY524 kl 08.00. Den nye tiden ville medført at klager ikke rakk sin avtale i Stavanger. Hun ønsket derfor å endre til avgang dagen før, men måtte selv betale endringsgebyret på kroner 400. Klager har senere mottatt refusjon fra Norwegian på dette beløpet.

Klager pådro seg også utgifter til hotell i Stavanger på kroner 1 290.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av hotellutgift med kroner 1 290.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian foretok en ruteendring på DY522 den 22. september 2021, og klager ble informert om ruteendringen per epost den 12. august. Klager ble booket om til ny flyvning en time senere med DY524. Denne flyvningen opererte som normalt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er en ruteendring ikke kompensasjonsberettiget i de tilfeller hvor passasjerene ble informert mer enn 14 dager før, slik som i dette tilfellet. Norwegian viser også til sine generelle vilkår, at flyselskapet forbeholder seg retten til å endre rutetider.

Ekstra kostnader som ikke er direkte knyttet til assistansen som er regulert i EU-forordningen 261/2004, vil kun bli refundert dersom årsaken til forsinkelsen eller kanselleringen er innenfor flyselskapets kontroll. I dette tilfellet ble kanselleringen

forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, reiserestriksjoner forårsaket av nasjonale retningslinjer som følge av covid-19 pandemien.

Norwegian ønsker å refundere kroner 400 i endringsgebyr, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet Norwegian informerte klager om ruteendring på DY522 den 12. august 2021 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Norwegian har tilbudt seg å refundere endringsgebyret med kroner 400, og klager har bekreftet at hun har mottatt beløpet.

Klager mener hun har krav på refusjon av hotellutgifter i Stavanger, da hun så seg nødt til å reise en dag tidligere for å rekke sin avtale i Stavanger. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Flyselskapet er imidlertid ansvarlig etter luftfartsloven § 10-20 for tap som er en direkte følge av en forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Etter flertallets (lederen og forbrukerrepresentantene) syn må dette gjelde tilsvarende der et flyselskap påfører en passasjer et tap ved å endre en avgang. Flertallet finner ikke grunnlag for å konkludere med at flyselskapet hadde gjort alt som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet. Flertallet mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til overnatting med kr 1290. Flertallet mener at dette tapet er påregnelig for Norwegian.

Mindretallet – bransjerepresentantene – mener at klager selv må dekke kostnadene til hotell. Norwegian booket om klager til en ny flyvning én time senere. All den tid klager selv velger å dra dagen før, og dermed blir påført kostnader til hotell, mener mindretallet at klager må dekke dette selv. Mindretallet er av den oppfatning at tapet ikke kan anses påregnelig for Norwegian.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf

transportklagenemndforskriften § 5-5, 5 ledd. Nemnda avsa deretter vedtak i tråd med flertallets anbefaling, lederen har dobbeltstemme etter 6. ledd når 5. ledd fører til stemmelikhet.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til overnatting med kr 1290.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)