Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til ombooking av separate tilslutningsbilletter som følge av ruteendring.

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2020-03448

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt tre personer, hadde billetter med Hawaiian Airlines for en reise fra Honolulu til Los Angeles den 29. mars 2020. De skulle ankomme Los Angeles kl. 16.10. Fra Los Angeles skulle de reise med Norwegians flyvning DY7084 til Oslo kl. 20.30 og videre til Bodø med DY350 den 30. mars kl. 17.45. Den 30. november 2019 fikk klager varsel om en ruteendring på flyvningen fra Los Angeles til Oslo der ny avreisetid var satt til kl. 16.15, altså 4 timer og 15 minutter tidligere enn planlagt. Klager måtte derfor endre billettene med Hawaiian Airlines fra Honolulu til Los Angeles til en dag tidligere avreise. For denne endringen betalte klager 200 USD pr. pers., totalt 600 USD = NOK 6233,49.

Klager henvendte seg til Norwegian for dekning av denne utgiften, men fikk beskjed om at behandling av hans krav om erstatning for merkostnader for endring av Hawaiian Airlines-billettene måtte skje etter at reisen var gjennomført. Den 13. mars 2020 fikk klager beskjed om at flyvningen fra Los Angeles var kansellert som følge av covid-19 pandemien og at nytt tilbud om flyvning ville være fra Fort Lauderdale til Oslo. Reisen kunne dermed ikke gjennomføres. Den 2. april sendte klager inn krav om erstatning for utgiften til endring av Hawaiien Airlines-billettene. I svaret fra Norwegian som klager mottok den 15. oktober 2020, avviser de kravet og viser til at flyvningen fra Los Angeles ble kansellert som følge av covid-19 og at dette betegnes som en ekstraordinær begivenhet i henhold til EU-forordning 261/2004 og dermed ikke gir grunnlag for erstatning.

Klager tok så kontakt med Norwegian igjen og viste til at kravet om erstatning gjelder en ruteendring som oppsto lenge før covid-19 pandemien brøt ut og at Norwegian hadde bedt ham vente med å sende inn sitt krav til etter at reisen var gjennomført. At reisen senere ble kansellert som følge av pandemien, har ingen betydning for klagers krav.

Klager fastholder sitt krav om erstatning på NOK 6233,49 for endring av billetter med Hawaiian Airlines.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

I denne saken hadde klager booket to separate reiser, med separate bookingnumre. I et slikt tilfelle mener nemndas flertall (lederen og bransjerepresentantene) at ett flyselskaps endringer i rute ikke påvirker ansvaret for at de øvrige flyvningene lar seg gjennomføre. Dette er nettopp bakgrunnen for at man bør kjøpe sammenhengende reiser. Det kan hende det er billigere å ikke kjøpe sammenhengende reiser, men det påvirker også risikoen for den reisende. Etter flertallets mening er klagers merutgifter ikke påregnelige for dem og Norwegian er ikke ansvarlig for merutgiftene klager har hatt.

Mindretallet (forbrukerrepresentantene) mener at Norwegian er ansvarlige i denne saken. Det er ikke grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 fordi passasjeren fikk beskjed om ruteendringen mer enn to uker før avgang. Mindretallet mener at klager har krav på erstatning etter luftfartsloven for utgiftene til ombooking, fordi disse utgiftene oppsto som følge av Norwegians ruteendring. At flyvningen senere ble kansellert som følge av covid-19 har etter mindretallets oppfatning ingen betydning for vurderingen av klagers krav. Mindretallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers krav med NOK 6233,49.

I tråd med flertallets begrunnelse anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder) Borgar Sandvik (Forbrukerrådet) Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet) Gøran Jenssen (Widerøe) Maricor Maglasang (American Express Travel)