

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til hotell som følge av ruteendring.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

325/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter til hotell som følge av ruteendring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin mann og datter reise fra Stavanger til Praha 19. juni 2010 med DY1536. 2. mars mottok klager melding fra Norwegian om at deres fly var kansellert, og at de var booket om til fly 11 timer senere som ville lande i Praha klokken 19:55. Da de skulle i selskap i Praha den 19., var ikke dette en tilfredsstillende løsning. Klager tok derfor kontakt med Norwegian og fikk endret utreisen til et døgn tidligere.

Dette medførte et ekstra hotelldøgn i Praha.

Klager krever erstattet ekstra utgifter til hotell for seg, sin mann og datter.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg dessverre nødt til å endre rutetider fra tid til annen.

Ved ruteendringer kan Norwegian tilby å overføre plassen fritt til hvilken som helst annen av Norwegians avganger innen samme strekning, samtidig med at man også kan endre retur tidspunktet.

I Norwegians generelle vilkår for befordring står følgende:

«Rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise. Rutetidene er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerer».

Dette er en del av avtalen som Norwegian inngår med den reisende når de ved bestilling bekrefter at reisevilkår er lest og akseptert.

Norwegian mener at en ruteendring ikke kan defineres som en forsinkelse eller kansellering, og som følge av det har klager ikke krav om kompensasjon i henhold til EU forordning 261/2004.

Klager ønsket ruteendring til dagen før. Norwegian imøtekom klagers ønske. Norwegian anser at klager tok på seg utgiftene ved en ekstra natt på hotell, ved å kreve ombooking til dagen før.

Norwegian avviser 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 19. juli 2010 kl 06.45. 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 garanteres og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise.

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 vilkår til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre rutetiden.

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.

Som følge av ruteendringen ble klagerne påført et ekstra hotelldøgn i Praha. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers ekstrapluts til hotell til seg selv, sin mann og datter i denne forbindelse. Nemnda er ikke enig med Norwegian i at klager selv påtok seg denne utgift ved å be om ombooking til dagen før. Ombookingen var en nødvendig følge for at klager kunne gjennomføre sitt forehavende i Praha, og var således ingen ønsket løsning fra klagers side.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrapluts til hotell.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*