

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

858/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Malaga til Tromsø via Oslo den 18. august 2014, med DY1801 kl. 11:50 fra Malaga til Oslo, og med SAS videre til Tromsø på separat billett.

Da klager kom til Malaga oppdaget han at opprinnelig avgangstid var forskjøvet noen timer. Det viste seg at e-posten fra Norwegian med ruteendringen hadde havnet i klagers søppelpost. Dette medførte at han ikke rakk sin videreforbindelse med SAS. Klager måtte kjøpe nye billetter fra Oslo til Tromsø.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian ikke har et system som fanger opp om kunden ikke mottar flyselskapets meldinger. Norwegian burde forventet bekreftelse fra klager om at e-posten var mottatt og lest via en link i e-posten.

Klager krever refusjon av nye billetter Oslo - Tromsø for fire personer, kroner 6500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians nettsider tar flyselskapet forbehold om ruteendringer.

Den 16. januar 2014 bestilte klager billetter med DY1801 fra Malaga til Oslo for reise den 18. august 2014 kl. 11:50.

Den 27. januar 2014 foretas det en ruteendring og ny avgang blir kl. 15:10. Det ble deretter sendt e-post til den e-postadressen klager oppgav ved bestilling.

Norwegian kan ikke ta ansvar for at e-posten fra flyselskapet havnet i klagers søppelpost. I henhold til EU-forordning 261/2004 skal flyselskapene gi tilstrekkelig informasjon angående ruteendringer senest 14 dager før avreise.

Klager viser til at ruteendringen må bekreftes av kunden via en link i e-posten. Norwegian belager seg ikke på at kundene skal re-bekreftes in plass via denne linken. Dette er ikke nødvendig, men kun for Norwegians del.

Klager har benyttet sine billetter med Norwegian til endelig bestemmelsessted. Norwegian kan ikke ta ansvar for at klager mistet sin videreförbindelse med et annet flyselskap.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved en ruteendring ble avgangen fra Malaga utsatt med 3 timer og 20 minutter.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent.

Norwegian har tatt forbehold om ruteendring i sine vilkår, og nemnda legger til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre avgangstiden.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Nemnda legger til grunn at Norwegian orienterte om endringen på e-post mer enn to uker før planlagt avgangstid. Norwegian informerte også per sms. Norwegian kan ikke lastes for at informasjonen ikke kom frem, og endringen gir ikke rett til standarderstatning etter forordningen,

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. I dette tilfellet gjaldt det utsatt avgang. Mindre justeringer i avgangstiden vil vanligvis ikke ha så store konsekvenser som fremskutt avgang, og nemnda er av den oppfatning at informasjon på e-post og sms etter omstendighetene må være tilstrekkelig. Klager må selv bære ansvaret for at post går i spam-filteret og for at ikke leser sms.

Selv om Norwegian har rett til å endre rutetiden, er selskapet etter nemndas vurdering ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Endringen førte til at klager ikke rakk videreförbindelsen fra Oslo. Denne kunne klager ha endret mot et gebyr samt et eventuelt pristillegg, dersom det kun var dyrere billetter tilgjengelig. Klager må selv bære ansvaret for at han ikke mottok informasjonen og således ikke fikk endret billettene. Han kan derfor etter nemndas vurdering ikke få medhold i sitt krav om erstatning for kjøp av nye Norwegian-billetter. Han bør imidlertid få dekket den eventuelle merutgift(endringsgebyret med SAS, dvs. 500 kroner per person) han ville blitt påført den 27. januar 2014 dersom han hadde en billett som kunne endres.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter et eventuelt gebyr på 500 kroner per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.