

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter ved endret rutetid.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00111

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte 27. juli 2016 en reise fra Oslo til Pisa med DY1866 med avreise 23. mai 2017 kl. 07.15. Formålet med flyreisen var å rekke videre reise med buss fra flyplassen i Pisa cirka to og en halv time etter ankomst. Denne reisen ble bestilt og betalt samtidig som flybillettene.

Klager mottok 13. desember 2016 beskjed fra Norwegian om endret rutetid på flyvningen med ankomst seks timer senere enn ved bestilling. Klager kontaktet Norwegian. De kunne ikke tilby ham et noen alternativer, og klager valgte refusjon.

Flere av deltakerne på den videre reisen fikk samme problem som klager. Bussens avreisetidspunkt ble dermed utsatt. De andre reisende ble kostnadsfritt ombooket til første Norwegian-fly kl. 08.30. Klager har bedt om å bli behandlet likt som de andre reisende, men har fått avslag fra Norwegians kundeservice. Hans merutgifter til nye flybilletter beløper seg til cirka kroner 2 100, som han krever refundert av Norwegian.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter med DY1866 som hadde opprinnelig avreise kl. 07.15 og ankomst 10.10. Norwegian sendte ut informasjon om ruteendring 6. desember 2016. Nytt avreisetidspunkt var kl. 13.30 med ankomst 16.25. Klager ble orientert om sine rettigheter. Norwegian hadde blitt tildelt andre landingstider enn ønsket ved de største flyplassene i Europa og måtte foreta enkelte rutejusteringer.

Norwegian viser til sine vilkår artikkel 11 og EU-forordning 261/2004. Ruteendringen ble foretatt mer enn to uker innen original rutetid, og passasjerer har følgelig ikke krav på kompensasjon i henhold til EU-forordningen.

13. desember 2016 valgte klager å kansellere flyturen og har fått sitt innbetalte beløp refundert på kroner 2 398. Klager kjøpte nye billetter 28. desember 2016 til samme dato fra Oslo via Stockholm til Pisa til kroner 4 565. Klager har nå fremsatt krav om refusjon av mellomlegget på kroner 2 100.

Klager valgte i dette tilfellet full refusjon av reisen. Norwegian anfører derfor at klager selv må bære kostnaden for ny reise. Selskapet avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte billetter med DY1866, som hadde opprinnelig avreise 23. mai 2017 kl. 07.15 og ankomst kl. 10.10. Norwegian sendte ut informasjon om ruteendring den 6. desember 2016, med ny avreise den 23. mai 2017 kl. 13.30.

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskap, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav l. Kansellering som skjer mer enn to uker før planlagt avgangstid gir ikke rett til standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. i).

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Etter nemndas praksis må flyselskapene stå ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf. eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2016-326.

I denne saken skjedde ruteendringen flere måneder før planlagt avgang. Passasjerer har dermed ikke krav på standarderstatning, men kan velge mellom omruting på tilsvarende vilkår eller refusjon av billetten.

Klager skulle rekke en bussforbindelse fra Pisa som gikk kl. 13.40. Norwegian tilbød ikke noen aktuelle flyvninger samme dag som gikk tidlig nok til at klager ville rekke bussforbindelsen. Han valgte derfor refusjon av billetten.

Det viste seg imidlertid senere at flere passasjerer hadde problemer med å rekke den samme bussforbindelsen, og bussavgangen ble derfor utsatt. De øvrige passasjerene ble omrutet med Norwegians flyvning kl. 08.30 samme dag. Klager kjøpte også billetter med denne flyvningen, men til en høyere pris enn han hadde betalt for de opprinnelige billettene. Han krever nå prisdifferansen utbetalt av Norwegian.

Nemnda påpeker at det på grunn av bussoperatørens etterfølgende beslutning om utsatt avgang likevel ville ha vært mulig for klager å bli omrutet med Norwegian. På dette tidspunktet hadde imidlertid klager allerede valgt refusjon av billettene. Nemnda kan ikke se at Norwegian er å klandre for dette. Klagers ekstrautgifter som følge av at busselskapet endret avgang, er etter nemndas syn ikke et påregnelig tap. Nemnda

mener derfor ikke at Norwegian er ansvarlig for å betale klagers mellomlegg for billettene, selv om nemnda har forståelse for at klager oppfatter dette som en urettferdig forskjellsbehandling.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)