

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferanse ved endret rutetid.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00916

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for fem passasjerer med Norwegians flyvning D85324 fra Alicante (ALC) til Oslo lufthavn (OSL) 3. november 2018 kl. 15.55. 26. mars 2018 mottok klager informasjon om at flyvningen var endret til DY1791 samme dag kl. 19.30.

På bestillingstidspunktet hadde klager vurdert å reise med DY1791, men han valgte å bestille med D85324 fordi reisefølget ville komme hjem tidligere på dagen. Prisen på bestillingstidspunktet var kroner 1 915 pr. person for D85324 og kroner 1 165 for DY1791. Det var ankomsttidspunktet til Oslo lufthavn som var avgjørende for at klager valgte den dyrere returbilletten.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett til kroner 750 pr. person, totalt kroner 3 750 for fem passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for fem passasjerer med Norwegians flyvning D85324 fra Alicante til Oslo lufthavn 3. november 2018 kl. 15.55. Rutetiden ble endret 26. mars 2018, og ny avgang var nå med DY1791 3. november 2018 kl. 19.30. Klager fikk informasjon om ruteendringen pr. e-post.

I henhold til Norwegians vilkår forbeholder selskapet seg retten til å foreta ruteendringer. Den reisende har krav på refusjon av billetten dersom endringen er på mer enn én time. Hovedårsaken til endringene var at selskapet ble tildelt andre landingstider enn selskapet opprinnelig hadde søkt på ved flere av de største flyplassene i Europa. Norwegian så seg dermed nødt til å foreta enkelte rutejusteringer på grunn av dette.

Klager mottok informasjon om ruteendringen i god tid før reisen, og mer en to uker innen original rutetid. Passasjerene har derfor ikke rett til kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet har ikke klager blitt påført noen ekstrakostnad eller øvrige tap, og synes å ville benytte seg av reisen til tross for den inntrufne ruteendringen, Reise (produkt og kabinklasse) kommer til å bli av samme kvalitet. Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag 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 blant annet 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.

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 I.

Ruteendring som skjer mer enn to uker før planlagt avgangstid gir ikke rett til standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. i). 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. Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

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.

Klager har i dette tilfellet ikke angitt noe tap. At flyet kom senere frem enn den opprinnelige flyvningen, kan ikke anses som en mangel i kjøpsrettslig forstand. Klager hadde mulighet til å be om refusjon av billetten, men valgte omruting.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

