

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forlenget reise som følge av nedlagt rute. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforordningen § 5-4.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

1240/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Oslo - Kiev for reise 28/11-1/12 2014. Norwegian besluttet å legge ned ruten, klager måtte derfor kjøpe ny billett med annet flyselskap.

Klager har fått refundert sin nye billett med Lufthansa. Han krever ytterligere 400 euro da hans nye billett medførte en lengre reiserute enn opprinnelig billett.

Klager krever 400 euro.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Den 3. juni 2014 booket klager en reise t/r Oslo - Kiev for reise 28. november 2014 kl. 08:00.

Den 10. juli blir det bestemt at Norwegian skal legge ned ruten Oslo - Kiev - Oslo fra og med 20. september. I den forbindelse blir det umiddelbart sent ut en e-post til alle passasjerer med informasjon om at de må kontakte Norwegian eller sitt reisebyrå for full refusjon.

Først den 28. september kontakter klager Norwegian med krav om å refundere flybillett med Lufthansa, kroner 1 852. Videre krever han penger for mat da han nå ikke skal fly direkte, samt kroner 500 for at han selv måtte ordne ny billett.

Da Norwegian ikke har mulighet til å ombooke til andre selskap, valgte Norwegian å refundere klagers nye billett med Lufthansa.

Den 2. desember sender klager inn et ytterligere krav om 400 euro da hans reise ble «vesentlig forlenget og oppjaget.» Norwegian avviste dette kravet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 ble passasjerene informert om nedleggelse av ruten mer enn 14 dager før avreise.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at Norwegian har anledning til å endre avgangstidene/innstille er rute.

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.

Norwegian informerte om innstillingen mer enn to uker før planlagt avgang. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved en innstilling skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Norwegian opplyste ikke klager om dette valget. De tilbød heller ikke omruting. Norwegian oppfylte således ikke sin plikter etter forordningen.

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 i vilkårene.

Norwegian har erstattet klagers utgifter til alternative billetter. Omrutingen synes videre å ha påført klager ekstra utgifter til mat. Det er ikke opplyst hva disse beløper seg til. Utgiftene er heller ikke søkt dokumentert ved kvitteringer eller lignende. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter rimelige og sannsynliggjorte utgifter til mat. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter sannsynliggjorte utgifter til mat. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*