

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

602/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt tur retur reise fra Evenes til Alicante 6. juli - 28. juli 2011.

Da klager skulle reise hjem den 28. juli ble de møtt av en stengt innsjekkingsskranke i Alicante. Damen i skranken kontaktet Norwegian i Norge som kunne fortelle at avgangen var fremskyndet til kl. 10:45, og at klager hadde akseptert ruteendringen den 22. juni. Klager stiller seg helt uforstående til dette, og mener bestemt at de ikke har mottatt e-post fra Norwegian om ruteendringen.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter for hele familien til neste ledige avgang tre dager senere.

Klager krever erstatning for fly- og hotellutgifter for til sammen kroner 25 000.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg fra tid til annen nødt til å endre enkelte av sine rutetider, da selskapet er blitt tildelt andre landingstider enn det har søkt på.

For å kunne fullføre en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende: Norwegian tar forbehold om ruteendringer. Alle endringer i tidspunkt før reisen meddeles via telefon nummer eller e-post adresse oppgitt i reservasjonen.

Dersom selskapene opplyser om ruteendringer innen 14 dager før avreise, er hendelsen ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

Norwegian sendte klager melding om ruteendringen første gang den 10. mars, og purret deretter den 22. juni. Samme dag mottok Norwegian en godkjenning på ruteendringen fra klager.

I henhold til Norwegians regler og vilkår gis det ikke gratis ombooking dersom ruteendringen er på mindre enn 60 minutter. Norwegian kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme 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 «innstilling» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning fra Alicante til Harstad/Narvik den 28. Juli 2011 kl. 11.20. Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen.

Det står påstand mot påstand om klagerne fikk beskjed om ruteendringen og om de i så fall aksepterte endringen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av sakens opplysninger mest sannsynlig at Norwegian har ikke informert om endringen. Nemnda viser til den fremlagte PNR-historien (bestillingshistorikken) der det verken fremkommer at informasjon om endringen er sendt klager eller at klager har akseptert endringen.

Norwegian har således ikke oppfylt sin informasjonsplikt. Som følge av dette kom ikke klagerne med flyet, og de ble påført utgifter til nye billetter mv. Samlede utgifter er oppgitt til kr 25.000. Norwegian har ikke fremkommet med innvendinger til beløpets størrelse, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagerens tap på 25 000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.