

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av prisdifferanse mellom ny billett med SAS og opprinnelig billett med Norwegian ved endret rutetid.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-00461

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1872 fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) 8. mai 2016 kl. 08.45. 10. mars 2016 ble klager informert om at rutetiden ble endret til kl. 17.55.

Den nye avgangstiden ville medført at klager mistet en stor del av denne dagen i Italia, samt at klager ville få problemer med å komme frem til sitt endelige reisemål. Klager valgte derfor å kansellere sin Norwegian-billett og bestilte ny flybillett med SAS. Den opprinnelige billetten med Norwegian kostet kroner 407, og den nye billetten med SAS kroner 749. Klager krever på ovennevnte grunnlag differansen på kroner 342 erstattet av Norwegian.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte sine flybilletter med Norwegian 28. desember 2015. Det oppstod en ruteendring på klagers utreise 8. mai 2016 kl. 08.45, og utreisen ble endret til kl. 17.55 samme dag. Hovedårsaken til disse endringene er at Norwegian ble tildelt andre landingstider enn selskapet opprinnelig hadde søkt på ved flere av de største flyplassene i Europa.

Klager ble informert om ruteendringen 10. mars 2016. Han fikk tilbud om kostnadsfri endring av reisen eller full refusjon. Norwegian viser til sine generelle vilkår artikkel 11 om rutetider og uregelmessigheter, hvor Norwegian forbeholder seg retten til å foreta ruteendringer. Norwegian hadde ledig kapasitet på flyvningen DY1872 kl. 07.10, men klager valgte i dette tilfellet full refusjon av reisen.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om prisdifferansen mellom Norwegian-billetten og ny billett med SAS.

## Nemnda bemerkjer

Det følger av Norwegians generelle vilkår for befordring at Norwegian forbeholder seg rett til å gjøre ruteendringer, og at reisetidene ikke er garantert.

Klager fikk beskjed om ruteendringen mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har derfor ikke rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 1 bokstav c i).

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, og det vises til fast nemndspraksis.

Norwegian har for nemnda påpekt at endringene skjedde fordi selskapet var tildelt andre landingstider enn man opprinnelig hadde søkt på ved flere av de største flyplassene i Europa. Klager ble tilbudt refusjon av flybillettene, eventuelt ombooking samme dag kl. 17.55. I samme e-post ble klager oppfordret til å ta kontakt med Norwegian for alternativer dersom tilbudet ikke passet.

Klager hadde her mulighet til selv å gjøre nærmere undersøkelser om Norwegians øvrige flyvninger til Roma denne dato. Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for erstatningsansvar for flyselskapet.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)