

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om prisavslag etter ruteendring.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

410/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om prisavslag etter ruteendring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 2. januar 2012 bestilte klager en reise fra Bergen til Narvik via Oslo for den 12. mai 2012. I ettertid endret Norwegian denne avgangstiden til kl. 06:30.

Klager ble ikke tilbudt noe alternativ reisetidspunkt, og de ble heller ikke tilbudt prisreduksjon for å reise på dette svært ugunstige tidspunktet.

Klager stiller seg svært kritisk til Norwegians praksis med å selge flyreiser på tidspunkter de antar det er interessant å reise, for deretter å endre til mer profittoptimale tidspunkter.

Klager krever reduksjon i billettpris.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg nødt til å endre enkelte rutetider, da selskapet får tildelt andre tider enn de har søkt på.

Klager ble informert om ruteendringen den 3. februar, mer enn 14 dager før avreise, og har i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke rett på kompensasjon.

Norwegian finner heller ikke anledning til å imøtekomme klagers krav om prisavslag. Det medfører ikke riktighet at reisen har hatt en mindre verdi etter endringen.

Norwegian ønsker å refundere eventuell ekstraavgifter klager fikk som følge av ruteendringen, men kan ikke imøtekomme kravet om reduksjon av pris.

#### 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 mv., 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 12. mai 2012 kl. 09.20. Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Det fremgår av Norwegians vilkår at rutetidene i flyselskapets tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians informasjon til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre avgangstiden.

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 ansvaret i vilkårene.

Avreisen ble i dette tilfellet fremskutt til 06.30, og Norwegian ga klager valget mellom å akseptere endringen, endre billetten uten kostnader eller be om full refusjon. Klager aksepterte endringen under protest da han måtte reise denne dagen.

Det fremgår ikke av saken om billettene til 06.30 flyet var rimeligere enn billettene til 09.30 flyet. Hvis så var tilfelle, måtte klager kunne ha bestilt nye billetter til 06.30 flyet og krevd refusjon av billettene til 09.30 flyet dersom det var ledige seter. Dersom det ikke var ledige seter, har det formodningen mot seg at billettene var rimeligere.

Nemnda har forståelse for at reisen ble mer slitsom og at endringen således opplevdes som mindre verdt enn den opprinnelige reise. På den annen side ble flygningen gjennomført, og klager kom frem til avtalt sted. I og med at Norwegian har anledning til å endre rutetidene, er nemnda av den oppfatning at det ikke foreligger avvik fra det avtalte som gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*