

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

635/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde i august 2011 bestilt reise fra Stavanger til Bodø via Oslo t/r 22. - 27. desember 2011.

Returen den 27. skulle finne sted kl. 19:00 fra Bodø, og videre kl. 22:00 fra Oslo.

I oktober mottok klager en e-post fra Norwegian om ruteendring på returen. Avgangstiden fra Bodø og fra Oslo var nå på samme tidspunkt kl. 19:00. Klager antok at dette måtte være feil fra Norwegian side da denne endringen av åpenbare grunner ikke var gjennomførbar.

I november mottok klager en ny e-post med samme ruteendring. Da klager kontaktet Norwegian kundesenter viste det seg at det ikke fantes senere fly den kvelden fra Oslo til Stavanger. Klager måtte derfor bli booket til neste dag den 28. desember.

Klager krever erstatning for tapt arbeidsfortjeneste kroner 1 500 per person.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Årsaken til at Norwegian er nødt til å endre enkelte av sine rutetider, er at selskapet får tildelt andre landingstider enn det har søkt på.

Før man får fullført en bestilling på Norwegian nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, her står følgende: «Norwegian tar forbehold om ruteendringer. Alle endringer i tidspunkt for reisen meddeles via telefonnummer oppgitt i reservasjonen, eller via e-post adressen lagt inn i reservasjonen.»

I henhold til EU forordning 261/2004 er klager ikke kompensasjonsberettiget da beskjed om ruteendringen ble gitt minst 14 dager før avreise.

Norwegian kan ikke ta stilling til klagers krav om tapt arbeidsfortjeneste da han aldri har fremlagt dokumentasjon som bekrefter dette.

Norwegian kan 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 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 fra Stavanger til Bodø den 27. desember 2011 kl. 22.00. 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.

Klagerne har krevd erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Tapet er ikke dokumentert eller nærmere underbygget. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klagerne har lidt noe tap og kan ikke anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

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

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

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.