

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av diverse utlegg grunnet ruteendring.

### Dato

15.11.2012

### Saksnummer

386/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning og refusjon av diverse utlegg grunnet ruteendring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Manchester til Oslo den 23. april 2012 med DY1349 kl. 15:00. Da klager ankom flyplassen viste det seg at flyet hadde fått ny avgangstid, og hadde tatt av kl. 12:15. Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om ruteendringen.

Klager ble booket om til å reise fra London Gatwick til Oslo dagen etter. Klager måtte selv kjøpe billett fra Manchester til London.

Klager stiller seg svært kritisk til hvorfor de ikke ble booket om til SAS fra London Heathrow samme dag, da de fremla dette forslaget for Norwegian.

Klager tok inn på hotell i London, et enkeltrom og to dobbeltrom. Norwegian vil kun refundere deler av denne utgiften.

Klager reagerer på den svært dårlige kundebehandlingen, og rutinene på klagebehandling hos Norwegian. Selskapet har opptrådt særdeles uprofesjonelt, mener klager.

Klager krever blant annet refundert tapt arbeidstid, hotell, mat/drikke, transport mellom hotell og flyplass, kompensasjon for tort og svie, flybilletter Manchester - London, saksføringskostnader, standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, renter, totalt kroner 72 219.

Klager har hatt fått refundert totalt kroner 39 285. Klager krever refundert det resterende beløp på kroner 32 649.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg dessverre nødt til å endre enkelte av selskapets rutetider, og beklager de konsekvenser dette medfører for sine kunder. Hovedårsaken til disse endringene er at selskapet er blitt tildelt andre landingstider enn selskapet har søkt på.

Klager ble ikke varslet om ruteendringen grunnet en systemfeil hos Norwegian.

Norwegian beklager dette, samt den dårlige håndteringen av saken fra starten av. Dette vil Norwegian ta videre internt.

Norwegian har refundert klagers dokumenterte utgifter med kroner 39 285, inkludert 250 euro per person og tapt arbeidsfortjeneste, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **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 DY1349 fra Manchester til Oslo den 23. april 2012 kl. 15:00 Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen. Norwegian informerte ikke klager om kanselleringen. Kanselleringen gir da rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i). Erstatningen er standardisert etter lengden på den kansellerte reisen. I dette tilfellet utgjør erstatningen 250 euro per person. Standarderstatningen omfatter så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap.

Forordningen begrenser ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. I henhold til bestemmelsen skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag.

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.

Norwegian har i dette tilfellet utbetalt til sammen kr 39.285. Beløpet inkluderer standarderstatningen etter EU-forordningen. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager

har hatt tap ut over dette. Etter nemndas vurdering har klager ikke rett til erstatning for eget arbeid med saken. Advokatutgifter vil kun erstattes der det anses som nødvendig. Nemnda kan ikke se at det er tilfelle her.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*