

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet endret rutetid.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00671

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett Oslo - Nice den 13. desember 2019 og Nice - Oslo - Bergen for reise 6. og 7. januar 2020.

DY1404 13DEC19 OSL NCE 07:00-09:55

DY1405 06JAN20 NCE OSL 21:25-00:15

DY602 07JAN20 OSL BGO 07:00-08:00

Billettene var bestilt med cashpoints.

I henholdsvis oktober og september mottok klager eposter fra Norwegian om nye avgangstiden på både ut - og hjemreise. Klager hadde kjøpt separate billetter videre fra Nice, og de nye tidene passet ikke med disse billettene. Klager måtte derfor kjøpe seg nye billetter med KLM til kroner 2 250.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye billetter.

Klager har anført at det var tilgjengelige billetter med KLM som passet inn i hans reiseplan og at Norwegian burde booket om flyreisen tidligere samme dag med KLM.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble informert om begge ruteendringene mer enn to måneder før avreise, det vises til dokumentasjon fremlagt av klager. På begge avgangene ble tidspunktene endret til avgang senere samme dag.

I henhold til Norwegians generelle vilkår for befordring, forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes. I dette tilfellet har Norwegian refundert totalt kroner 2304 for de ubrukte reservasjonene, som da dekker prisen for alternativ transport.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet Norwegian Air Shuttle informerte klager om ruteendring på DY1405 og DY1405 henholdsvis den 3. oktober og den 10. september 2019 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

I dette tilfellet har klager fått billettprisen refundert med 2304 kroner, og nemnda legger til grunn at klager valgte refusjon framfor ombooking.

Klager mener han har krav på refusjon av utgifter til nye billetter med KLM på 2250 kroner. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Etter nemndas syn er det heller ikke grunnlag for erstatning av utgiftene til nye billetter etter luftfartsloven § 10-20 eller alminnelig erstatningsrettslige regler. Beløpet klager har fått refundert av Norwegian er høyere enn det han betalte for nye billetter med. Klager har ikke lidt noe økonomisk tap, som er et vilkår for å få erstatning i dette tilfellet.

Klager har også anført at det var tilgjengelige billetter med KLM som passet inn i hans reiseplan og at Norwegian burde booket om flyreisen tidligere samme dag med KLM.

Etter forordningen artikkel 8 nr. 1 må Norwegian tilby refusjon og "omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår". Etter nemndas syn har Norwegian ved å tilby omruting med fly syv timer senere tilbudt omruting snarest mulig. Omruting kan skje med eget eller annen selskap. I dette tilfellet mener nemnda at Norwegian kunne tilby omruting tidlig nok til at det ikke kan kreves at klager ble booket om med et annet selskap.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)