

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av økte transportkostnader til flyplassen ved ruteendring.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00015

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise med DY1405 fra Nice til Gardermoen 9. oktober kl. 13.35. Avgangstiden ble fremskyndet til kl. 11.15, på grunn av omdisponering hos Norwegian som følge av problemer med MAX-8-flyene. Klager ble oppmerksom på ruteendringen ved innsjekking om kvelden 8. oktober. Klager hadde feriebolig i Cannes og hadde planlagt å ta offentlig transport til flyplassen. Bruk av offentlig trafikk forutsatte avgang etter kl. 11.20 fra flyplassen på grunn av rutetidene.

Da klager oppdaget endringen, fikk han ikke kontakt med Norwegian og han fikk ikke endret bestillingen. Klager måtte derfor benytte taxi til flyplassen med en kostnad på 215 euro. Normalt koster transporten med buss og taxi ca. 74 euro. Klager krever refusjon av 141 euro, som tilsvarer de økte kostnadene med bruk av taxi til flyplassen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klager ble informert 29. august 2019 om endret avreisetidspunkt via SMS på det telefonnummeret klager hadde registrert ved bestilling. Norwegian har vedlagt et bilde av en SMS som anføres som bekreftelse på utsendelsen. Norwegian viser videre til sine vilkår hvor det fremgår at rutetidene i tidtabellen ikke er garanterte og at de forbeholder seg retten til å foreta ruteendringer.

Flyselskapet hevder at de har gitt beskjed om ruteendringen over to uker før endringen, og at det derfor ikke er grunnlag for standarderstatning. Flyselskapet hevder også at det ikke er årsakssammenheng mellom påløpt kostnad og endring av avreisetid, og at de under enhver omstendighet ikke er forpliktet til å betale for utgifter til transport før avgang, da dette ikke kan anses som forpleining.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskaper, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav l. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Det er omtvistet mellom partene om klager fikk beskjed om ruteendringen 29. august 2019. Norwegian har vedlagt bilde av at det er sendt en SMS, men det fremgår ikke hva som står i denne. Klager hevder han aldri mottok en slik SMS. Denne delen av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges, og som ikke er egnet til å løses i nemnda, og avvises i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Som følge av ruteendringen kunne ikke klager reise kollektivt til flyplassen slik han hadde planlagt, og måtte ta taxi. Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Etter nemndas praksis må flyselskapet stå ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene eller ikke, jf. eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2016-326. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker de økte kostnadene ved bruk av taxi til flyplassen på 141 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler 141 euro i økte transportkostnader til flyplassen. For øvrig avvises saken.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)