

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste grunnet ruteendring.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00517

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) bestilte den 8. september 2019 flyreise fra Oslo til Madrid med D86071 den 20. desember 2019 kl. 16.15. Klager fikk den 30. september 2019 beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet endringene med Boeing 737 MAX-flyene. Ny rutetid var den 20. desember 2019 kl. 09.10. Dette medførte at klager måtte ta fri fra jobb 20. desember 2019. Norwegian tilbød å kansellere og refundere billettene, men eneste alternative rute var med Iberia, noe som ville kostet det dobbelte, 7000 kroner for hver person i reisefølget.

Klager anfører at Norwegian har hatt god tid til å tilpasse seg endringene med Boeing 737 MAX-flyene og at det ikke var noen god grunn til å endre rutetiden til et mer ugunstig tidspunkt som gjorde at klager måtte ta fri fra jobb.

Klager krever at Norwegian erstatter 2945,31 kroner for tapt arbeidsfortjeneste den 20. desember 2019.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruteendringen skjedde som følge av at flyene av typen Boeing 737 MAX ble satt på bakken i mars 2019 av sikkerhetsmessige hensyn. I henhold til de generelle befordringsvilkårene 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.

Det vises til artikkel 11 om rutetider og uregelmessigheter i Norwegians generelle befordringsvilkår:

«Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg

fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen to uker før avgang, jf. underpunkt (i). Dermed har passasjererene følgelig ikke rett til standarderstatning, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Hva gjelder kravet om erstatning for tapt arbeidsinntekt, anfører Norwegian at det ikke er noen bestemmelse i EU-forordning 261/2004 for forhåndsbetalte utgifter eller eventuelle følgeskader som tap av forhåndsbetalte tjenester. De britiske luftfartsmyndighetene konkluderte nylig i en sak med at forordningen ikke pålegger flyselskapene å refundere eventuelle forhåndsbetalte tjenester som blir overflødige som resultat av en forsinkelse eller kansellering.

I dette tilfellet ble klager informert om endringen nærmere tre måneder før avreisedato, og ble i e-post den 30. september 2019 automatisk tilbudt muligheten til å booke om til en annen reisedato eller et mer passende tidspunkt. Det ble også tilbudt full refusjon. Norwegian mener at klager hadde alle muligheter til å unngå tapet og at tapet av inntekt ikke har sammenheng med endret avreisetidspunkt.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning den 20. desember 2019 kl. 16.15 ble endret den 30. september 2019, slik at ny avgang ble den 20. desember 2019 kl. 09.10.

Det fremgår av EU-forordning 2004/261 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om innstilling av en flyvning minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjererene ikke krav på standarderstatning. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Klager krever erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre det godtgjøres at fraktføreren har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves, eller at det ikke har vært mulig å ta slike forholdsregler.

Norwegian har i det aktuelle tilfellet opplyst at ruteendringen skjedde som følge av at flyene av typen Boeing 737 MAX ble satt på bakken i mars 2019 av sikkerhetsmessige hensyn, men det er ikke forklart nærmere hvilke forholdsregler som er tatt. Klagers billett ble solgt i september 2019, og nemnda mener Norwegian i dette tilfellet ikke har godtgjort at fraktføreren har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves. Norwegian er følgelig i utgangspunktet ansvarlig for det tap klager er påført.

Nemnda mener derfor at klagers krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste må dekkes av flyselskapet. Tapet er oppstått som følge av ruteendringen, og det er tilstrekkelig godtgjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers tapte arbeidsfortjeneste på kroner 2945,31.

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)