

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved ruteendring.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-01852

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Norwegians flyvning DY1340 fra Trondheim (TRD) til London - Gatwick (LGW) 11. mai 2017 kl. 18.00. Rutetiden ble endret, og klager hadde nå billetter med D82833 samme dag kl. 22.15. Klager anfører at han aldri fikk beskjed om ruteendringen.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon ved ruteendring, og anfører at passasjerene ikke ble informert om ruteendringen.

Klager kjøpte billetter fra Trondheim til London - Gatwick med Norwegians flyvning DY1340 11. mai 2017 kl. 18.00. Norwegian så seg nødt til å endre rutetiden, samt rutenummer til D82833. Det ble sendt ut e-post til klager om dette 6. februar 2017 kl. 22.15.

Klager har reist med flyet, tross den endrede avgangstiden, og har ingen andre krav rettet mot Norwegian enn kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Hovedårsaken til endringene er at selskapet ble tildelt andre landingstider enn først antatt ved flere av de største flyplassene i Europa. Norwegian viser til sine vilkår artikkel 11.1 hvor selskapet forbeholder seg retten til å foreta ruteendringer.

Klager ble informert om ruteendringen i god tid før reisen. Da klager fikk denne informasjonen mer enn to uker før avreise, har han følgelig ikke krav på kompensasjon

etter EU-forordning 261/2004. På bakgrunn av det ovennevnte avviser Norwegians klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskap, 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.

Ruteendring som skjer mer enn to uker før planlagt avgangstid gir ikke rett til standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. i).

I denne saken skjedde ruteendringen flere måneder før planlagt avgang. Klager hevder imidlertid at han aldri mottok noen informasjon om ruteendringen.

Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon fra Norwegian, der det fremgår at en e-post med overskrift "schedule change" ble sendt til klagers registrerte e-postadresse (Hotmail) 6. februar 2017. Det ble også sendt en e-post 20. februar og 6. mars 2017, samt en sms. Nemnda mener derfor at Norwegian har sannsynliggjort at klager ble gitt tilstrekkelig beskjed om ruteendringen.

Passasjeren har dermed ikke krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)