

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon som følge av at Norwegian endret flyplass fra Stansted til Gatwick.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

82/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon som følge av at Norwegian endret flyplass fra Stansted til Gatwick.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager mener at Norwegian ikke har gjort en kansellering, men at de har opprettet/flyttet en rute fra Stansted til Gatwick. Klager mener Norwegian forsøker å vri seg unna sitt ansvar ved å kalle det en kansellering, og klager mener at det de har gjort ikke oppfyller kravene for kansellering. Klager mener at Norwegian har endret flyplass av kommersielle hensyn.

Klagerne (4 voksne og 7 barn) ankommer Stansted 18. juli kl 01.30 på natten og skal fly videre fra Stansted neste morgen.

Klager har ikke kopi av sitt skriv til Norwegian, men hevder at det har jo de.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har besluttet å flytte all trafikk over fra Stansted til Gatwick, bortsett fra ruten mellom Trondheim og Stansted, som vil fortsette til over sommeren.

Norwegian beklager på det sterkeste de ulemper denne ruteendringen måtte medføre for klager og hans familie. Imidlertid vil alle rutetabeller inneholde opplysning om «med forbehold om endringer». Dette står på Norwegians nettsider, og en del av den avtalen som Norwegian inngår med kundene når de bekrefter at reisevilkår er lest og akseptert. Klager har booket sine billetter på Norwegians hjemmeside.

I de tilfeller der man opplever ruteendringer, tilbyr Norwegian følgende:

Når det gjelder grunnlag for eventuelle erstatning/kompensasjoner, så ligger dette i når man blir informert. I dette tilfellet ble klager informert langt mer enn 14 dager før avreise, og da faller eventuelle erstatnings/kompensasjons krav bort.

Dette er i henhold til EUROPAPARLAMENTETS- og -RÅDSFORORDNING (EF) nr. 261/2004 av 11. februar/rev 2005.

Norwegian vedlegger bookingen til klager, der fremkommer det helt klart at klager er informert om ruteendring 5. februar. Klagers avreisedag er 30. juni, noe som tilsier at Norwegian har informert klager i svært god tid i forhold til at de skal varsles innenfor 14 dager før avreise.

Videre i Norwegians reisevilkår fremkommer følgende;

Norwegian er et rent «punkt-til-punkt»-flyselskap, og tar generelt ikke ansvar for videre forbindelser, heller ikke mellom selskapets egne flygninger, med mindre vi er erstatningsansvarlige for forsinkelse (se art. 10 i Generelle vilkår for befording). Mange av våre kunder vil likevel velge å reise flere påfølgende strekninger med Norwegian. Vi anbefaler da å beregne minst 120 minutter(2 timer) til videre forbindelsen. Dersom kunden har hatt minst 120 minutter(2 timer) mellom ankommende og avgående fly, og på grunn av forhold som skyldes Norwegian, ikke rekker videre forbindelsen, kan kunden kontakte vårt kundesenter og vil vi skaffe kunden plass på et senere fly med ledig plass. Dette under forutsetning av at det er ledig plass på aktuell flygning.

Klager har billetter videre med Easyjet.

Norwegian kan i dette tilfellet ikke imøtekomme klagerens krav om kompensasjon/refusjon av utgifter til nye billetter fra Palma. Norwegian vil dog dekke normale transportutgifter klager eventuelt får mellom Gatwick og Stansted, klager må da sende inn original dokumentasjon for de utgifter han eventuelt får på denne strekningen.

Dette gjøres da de opprinnelig skulle til Stansted med Norwegian.

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.

Norwegian har i dette tilfellet ensidig brutt avtalen om å frakte klager til/fra Stansted og besluttet i stedet å frakte klagerne til/fra Gatwick. Nemnda kan ikke se at den generelle bestemmelse i Norwegians vilkår om «forbehold om endringer», gir Norwegian rett til dette. En slik bestemmelse må, med mindre annet uttrykkelig er opplyst, antas kun å gjelde mindre omfattende endringer.

Flyvningene er i dette tilfellet ikke innstilt. De er flyttet til en annen flyplass. EU-forordning 261/2004 omfatter etter nemndas vurdering ikke et slikt tilfelle.

Nemnda anbefaler at Norwegian dekker eventuelle utgifter klagerne er blitt påført som følge av avtalebruddet. Utgiftene må dokumenteres/sannsynliggjøres.

Endringen medførte ulemper for klagerne. Gjeldene regelverk gir imidlertid i et slikt tilfelle ikke rett til erstatning av ikke-økonomisk tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker eventuelle utgifter klagerne er blitt påført.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.