

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Dekning av utgifter til en ekstraovernatting på hotell på grunn av ruteendring.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

242/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Dekning av utgifter til en ekstraovernatting på hotell på grunn av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 20. mai reise fra Florø til Oslo med DAT, ankomst Oslo kl 21.25. Og videre fra Oslo til Kristiansand kl 22.45 med Norwegian. Den 16. februar 2009 ble klager per e-post informert om at det var blitt en ruteendring og at ny avgangstid var fremskyndet til kl 16.30 samme dag. Denne avgangen passet ikke klager, men til slutt ble avreisetidspunkt endret til påfølgende dag, den 21. mai kl 07.50. Klager informerte per telefon Norwegian om at han ønsket kompensasjon for økonomiske merkostnader som følge av ruteendringen. Norwegian godtok ikke kravet per telefon så klager fremsatte kravet skriftlig, og avgrenset kravet til å gjelde utgifter til hotellovernatting og transport da klager beholdt flybilletten med DAT.

Norwegian har avvist klagers klav med henvisning til EU forordningen 261/2004. Klager mener at denne forordningen må settes til side og norsk avtalerett må gjøres gjeldene i denne saken. Klager viser til avtalelovens § 37 første ledd punkt 3 har særlig anvendelse i klagers sak. Det fremgår av bestemmelsen at der avtalen ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom næringsdrivende og forbruker, skal denne tolkes til fordel for forbruker. Klager viser til at rutetiden som han da allerede hadde bestilt og betalt for, må anses som en del av kontrakten som må overholdes av Norwegian. Rutetid kan da ikke ensidig endres uten at de dermed også stilles økonomisk ansvarlig for klagers tap, hvilket i dette tilfellet utgifter til overnatting og transport t/r fra Gardermoen til hotell, totalt kr 1.100.

Klager viser til en lignende sak som ble behandlet i Reklamasjonsnemnda for rutefly sak nr. 71/07, behandlet i møte 6/07, den 24. september 2007.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at de ved flere anledninger har forsøkt å kontakte kunden for å informere om ruteendringen så tidlig som mulig, første henvendelse 16. februar og 21. april 2009.

Norwegian viser til at de har overholdt 14 dagers fristen for å informere om ruteendring, ifølge EU forordningen 261/2004. De viser også til informasjon som blir gitt om ruteendring under bestillings prosess på Norwegians internettsider.

Det fremgår av vilkårene at Norwegian ikke tar ansvar for videre forbindelser med andre flyselskaper. Unntaket er dersom de er erstatningspliktig i henhold til artikkel 10 i Generelle vilkår for befordring. Der står det bl.a. at «rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerene ønsker å reise. Rutetiden er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerer.

Norwegian registrerer at klager mener at kravet skal vurderes ut fra norsk avtalerett, avtaleloven § 37. Avtaleloven § 2 sier følgende: § 2. Unntak fra lovens virkeområde

Loven gjelder ikke for:

En flyreise er ansett som salg av tjeneste (frakt), og dermed er det unntak i angrefristloven ved kjøp av flybilletter.»

Norwegian imøtekommer ikke klagers krav.

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.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004.

En ruteendring er en endring av flytider for en rekke fremtidige flyvninger. Selv om en endring vil kunne innebære at en kommer senere av gårde enn forutsatt eller en ikke kommer av gårde i det hele tatt, er en ruteendring etter nemndas vurdering ingen «forsinkelse» eller «innstilling». Forsinkelse/innstilling referer seg til en bestemt flyvning, mens en ruteendring referer seg til en rekke fremtidige flyvninger.

EU forordning 261/2004 har ingen bestemmelser om konsekvensen av ruteendringer. Bestemmelser om ruteendringer finnes heller ikke i lover eller konvensjoner.

Det fremkommer av Norwegians generelle vilkår at rutetidene i flyselskapets tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerer ønsker å reise. Det er videre opplyst at rutetidene ikke er en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerer.

Det er etter nemndas vurdering uklart hvor langt denne bestemmelsen rekker. Betyr det at Norwegian har rett til å gjøre enhver endring, for eksempel endring av avreisedager, eller betyr det at Norwegian kan justere sine avgangstider. Det er videre uklart hvilke konsekvenser en slik endring vil ha. Plikter selskapet å tilby alternativ transport, refusjon av billetter, dekning av ekstra kostnader m.v.? Det vil også være et spørsmål om vilkåret er gitt på en tilstrekkelig

klar måte, og det kan være spørsmål om eventuell påberopelse av et slikt vilkår vil kunne være i strid med god forretningsskikk eller virke urimelig.

I henhold til avtaleloven § 37 skal et vilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende tolkes til fordel for forbrukeren hvis det er tvil om tolkingen. Avtaleloven gjelder ved avtale om en flyreise. Den bestemmelse som Norwegian refererer er hentet fra forbrukerkjøpsloven § 2.

Nemnda finner det uklart hvor langt forbeholdet i Norwegians vilkår er ment å rekke.

Nemnda er videre av den oppfatning at det ville være urimelig om flyselskapet hadde ubegrenset anledning til å endre rutetider uten at det var informert om dette på en vesentlig tydeligere måte og/eller selskapet påtok seg ansvaret for å dekke utgifter som endringen påførte kunden.

Etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger er nemnda av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet plikter å dekke klagers økonomiske tap som følge av endringen.

Nemnda anbefaler at Norwegian betaler klager en erstatning på kr 1.110.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 1.110.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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