

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever erstatning på kr 4.656 for dekning av ekstraavgifter han og hans familie ble påført på grunn av Norwegian flyttet sine avganger fra Stansted til Gatwick flyplass i England.

## Dato

24.03.2010

## Saksnummer

99/09F

## Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager krever erstatning på kr 4.656 for dekning av ekstraavgifter han og hans familie ble påført på grunn av Norwegian flyttet sine avganger fra Stansted til Gatwick flyplass i England.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Norwegian t/r Tromsø Stansted/London, med utreise 4. juli 2009, ankomst oppgitt til kl 09.10. Da klager bestilte billettene oppga Norwegian Stansted/London som ankomst flyplass. Samtidig som klager bestilte billetter med Norwegian bestilte han også videre forbindelse fra Stansted til Pisa Italia utreise 4. juli 2009 kl. 11.20 med Ryanair t/r.

Samlet sett ville dette fungere perfekt for de reisende, det ble også bestilt feriehus i Toscana og leiebil ved ankomst Pisa.

Den 4. februar fikk klager e-post fra Norwegian med informasjon om at Norwegian hadde byttet ankomst flyplass fra Stansted/London til Gatwick/London. Dette byttet av flyplass førte til problemer for klager, det da ikke ble mulig å rekke sin videreforbindelse med Ryanair fra Stansted til Pisa.

På grunn av bytte av flyplass fikk klager tre alternativer for endring av sin reiserute:

Alternativ a) ble avvist i telefonsamtale med Norwegians kundebehandler den 4. februar 2009.

Alternativ c)

ble valgt, da dette alternativ var det rimeligste. Klagerne fant en flyvning med BA fra Gatwick til Pisa. Dette påførte klager en merutgift på kr 4.656 som han krever dekket av Norwegian.

### 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 sine reisende 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 har godtatt ruteendring 06. februar. kl 21.09, og igjen 18. mars kl. 15.25 Klagers avreisedag er 04. juli 2009, 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 våre 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 befordring). 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 ankommande 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 Ryanair.

Norwegian kan i dette tilfellet ikke imøtekomme klagers krav i denne saken. 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 Stansted og besluttet i stedet å frakte klager til 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.

Klagerne måtte etter omstendighetene forholde seg til endringen. De har imidlertid ikke frafalt sin rett til erstatning.

Nemnda anbefaler at Norwegian dekker utgifter klagerne er blitt påført som følge av avtalebruddet. Klager har i brev av 9. februar 2009 redegjort for kravet på kr 4.656. Norwegian har ikke bestridt beregningen eller at dette alternativet var det rimeligste. Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian dekker klagers krav på kr 4.656.

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 erstatter klagers ekstraavgifter på kr 4.656.

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 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.*