

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ny billett etter endring av opprinnelig rutetid.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

02/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av ny billett etter endring av opprinnelig rutetid.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 12. september 2010 kjøpte klager tre billetter fra Dublin til Oslo med avreise den 22. februar 2011, pris kr 759. Den 2. november fikk klager beskjed fra Norwegian om at avgangen var flyttet til 24. februar, altså to døgn senere enn planlagt. Årsaken var at Norwegian ikke fikk landingstiden de hadde søkt om. Klager undrer seg over at det legges ut billetter for salg før landingstillatelsen er i orden.

Pga andre avtaler hadde ikke klagerne anledning til å forlenge oppholdet med to døgn, og de måtte derfor kjøpe nye billett med SAS. Disse kostet kr 2.553.

Klager har fått refundert opprinnelig billett med Norwegian, men ønsker refusjon av mellomlegget, totalt NOK 1 794.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian må til tider endre rutetidene sine, hovedårsaken til dette er at selskapet får tildelt landingstider på andre tider enn de har søkt om.

Alle Norwegians rutetabeller inneholder opplysninger om «med forbehold om endringer». Dette står også i avtalen selskapet inngår med sine kunder når de bekrefter at reisevilkår er lest og akseptert.

I dette tilfellet ble klagerne informert om ruteendringen minst 14 dager før avreise, de har derfor ikke krav på annet enn endring av billetten eller full refusjon.

Klagerne har fått full refusjon, Norwegian avviser klagers krav utover dette.

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. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 I) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 22. februar 2011. Som følge av en ruteendring kansellerte Norwegian denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Det fremgår av Norwegians vilkår at rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellene utgis til den dato passasjerene ønsker å reise. Det fremgår videre at rutetidene ikke er en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerene.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians informasjon til grunn at Norwegian hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Klager hadde ikke anledning til å utsette hjemreisen og måtte av denne grunn kjøpe billetter med et annet flyselskap. Hun ble ved dette påført en ekstraavgift på kr 1.794. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 1.794.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

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

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.