

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ruteendring. Økonomisk kompensasjon på grunn av ruteendring

Dato

27.08.2010

Saksnummer

29/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Ruteendring. Økonomisk kompensasjon på grunn av ruteendring

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tur/retur Trondheim til Budapest via Oslo med utreise 21. desember 2009 og retur 3. januar 2010. Klager hadde en gjennomgående reise.

Klager ble, via e-post, informert om at det ville bli en ruteendring på utreisen, denne informasjonen ble mottatt mer en 14 dager før avreise. Klager ble da lovet, per telefon, hotell i Oslo sentrum, da ventetiden var på ett døgn. Men det viste seg at overnattingen var på et hotell ved flyplassen.

Klagerne ber om at det utbetles standardisert erstatning på mellom 125 euro og 600 euro.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ser seg dessverre nødt til å endre enkelte av selskapets rutetider. Hovedårsaken til disse endringene er at selskapet er blitt tildelt andre landingstider enn selskapet opprinnelig har søkt på ved flere av de største flyplassene i Europa. Norwegian ser seg derfor nødt til foreta enkelte rutejusteringer direkte og indirekte som følge av dette.

Når det gjelder grunnlag for eventuell erstatning/kompensasjoner av merutgifter for passasjerene, så ligger dette i når passasjerene ble informert. I dette tilfellet ble klager informert innenfor 14 dager før avreise, og da faller eventuelle erstatnings/kompensasjonskrav bort. Dette i henhold til Europaparlamentets - og Rådsforordningen (EF) nr 261/2004.

Da klager hadde en gjennomgående reise med Norwegian, fikk han hotellovernatting og mat som han hadde krav på. Norwegian kan ikke se at selskapet skal imøtekomme krav om kompensasjon fordi klager ikke fikk hotell sentralt i Oslo.

Klager fikk informasjon om ruteendringen på forhånd og godtok denne. Norwegian avviser klagers krav om kompensasjon på grunn av usentralt hotell.

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. En samlet nemnd med unntak av Forbrukerombudets representant, er av den oppfatning at ruteendring ikke gir rett til standarderstatning etter forordningen. Forbrukerombudets representant mener at ruteendring kan gi rett til standarderstatning dersom endringen fører til en kansellering eller forsinkelse som dekkes av forordningen.

Norwegian har brutt avtalen om å frakte klagerne til avtalt tid. Etter nemndas vurdering plikter Norwegian i et slikt tilfelle å dekke klagers eventuelle økonomiske tap som følge av forsinkelsen. Gjeldene regelverk gir ikke rett til dekning av ikke-økonomisk tap.

Nemnda legger til grunn at Norwegian har dekket klagerne økonomiske tap. Klagerne har ikke rett til erstatning for den ulempe de ble påført ved innkvartering nær Gardermoen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.