

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon som følge av ruteendring.

### Dato

05.01.2012

### Saksnummer

241/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon som følge av ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tallinn til Oslo 1. mai 2011 med DY1061 kl. 10:50. Videre fra Oslo hadde klager bestilt plass med SAS på Widerøe Internet AS, til Trondheim, og tog fra Trondheim til Mo i Rana.

Den 16. mars fikk klager beskjed fra Norwegian om at avgangen fra Tallinn til Oslo var endret til kl. 17:05. Dette medførte at klager ville miste sin videreforbindelse nordover.

Klager avbestilte flybilletten fra Oslo til Trondheim, og togbilletten fra Trondheim til Mo i Rana. Klager kjøpte så ny flybillett fra Oslo til Mo i Rana via Trondheim, pris kr 1736 per person. Dette ble billigere enn å endre Oslo - Trondheim mot gebyr, og kjøpe ny billett Trondheim - Mo i Rana.

Det var ingen refusjon på togbilletten fra Trondheim til Mo i Rana som klager måtte kansellere, pris kr 399 per person. På flybilletten fikk klager kun refundert flyskatt, kr 204 av kr 628, per person.

Klager krever refusjon av nye billetter fra Oslo til Mo i Rana, minus refundert flyskatt, totalt kr 6.128.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Årsaken til ruteendringen var at Norwegian fikk tildelt annet landingstidspunkt enn hva det ble søkt på.

Ved bestilling på Norwegians internettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår for å kunne fullføre bestillingen. Her står følgende: «Norwegian tar forbehold om ruteendringer. Alle endringer i tidspunkt for reisen meddeles via telefonnummer oppgitt i reservasjonen, eller via e-post adressen lagt inn i reservasjonen.»

Videre står det: «Rutetidene i flyselskapets publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerens ønsker å reise. Rutetidene er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerens.»

Norwegian ga beskjed om ruteendringen minst 14 dager før avreise og er derfor ikke erstatningspliktig i henhold til EU forordning 261/2004, annet enn å tilby ombooking eller full refusjon.

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

Klager hadde billetter til flygning 1. mai 2011 kl 10.50. 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 etter 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 tidtabeller ikke er garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato passasjerens ønsker å reise. Rutetiden er derfor ikke en del av kontrakten mellom flyselskapet og passasjerens.

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 har opplyst at de som følge av ruteendringen ble påført en ekstraavgift på til sammen kr 6.128. Norwegian har ikke bestridt dette, og nemnda legger klages opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap. Dersom refusjon av de opprinnelige billettene ikke er fratrasket i regnestykket, kommer disse til fradrag.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerens tap.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, 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.*