

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra hotellutgift som følge av ruteendring.
Klager måtte ta et tidligere fly for å rekke videreforbindelsen.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-02862

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

18. juli 2019 skulle klager reise med DY375 fra Tromsø til Oslo og deretter med DY1502 fra Oslo til Praha. Flyet fra Tromsø skulle gå kl. 11.20, mens flyet videre fra Oslo skulle gå kl. 16.10. Avgangstiden til DY1502 ble imidlertid endret til kl. 10.40, slik at klager måtte ta et fly fra Tromsø kl. 08.00 i stedet, for å rekke videreforbindelsen.

Som følge av at klager ble nødt til å ta flyet allerede kl. 08.00 fra Tromsø, måtte han overnatte på hotell i Tromsø. Klager anfører at siden han befinner seg ved Botnhamn, hadde han ikke mulighet til å reise inn til Tromsø for å nå flyet med avgang kl. 08.00. Dette var grunnen til at han måtte reise inn til Tromsø kvelden før. Klager viser til at det var snakk om en vesentlig ruteendring, slik at det bør være grunnlag for å kreve refusjon av slike utgifter selv om varselet om endringen ble gitt mer enn 14 dager på forhånd.

Klager krever refusjon av 1135 kroner som følge av ruteendringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avgangstiden til flyvningen DY1502 ble endret til kl. 10.40. Dette medførte også at den opprinnelige flyvningen DY375, med avgang kl. 11.20, ble endret til D323, med avgang kl. 08.00. Ruteendringen ble gjort 30. mai 2019.

Det følger av de generelle befordringsvilkårene til Norwegian at: «[r]utetidene i publiserte tidstabeller er ikke garantert og kan endre seg fra tidstabellen til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Videre står det at «[h]vis vi endrer avgangstiden betydelig etter at du har bestilt billetten, og ny avgangstid er uakseptabel for deg og vi ikke finner sete på en alternativ flyvning som er akseptabel for deg, vil vi gi refusjon i henhold til artikkel 12.»

Det er helt vanlig i flybransjen at ruteendringer forekommer etter at passasjerer har bestilt billetten sin. Det er videre gjort klart i vilkårene som oppgis når passasjerer bestiller, at Norwegian forbeholder seg retten til å foreta ruteendringer.

Norwegian forstår at ruteendringer kan medføre en ulempe for passasjerene, men i dette tilfellet er passasjerer blitt gjort oppmerksom på ruteendringen over én måned i forveien.

Når passasjerer er blitt gjort oppmerksom på endringen så lang tid i forveien, er hotelloppholdet i Tromsø en utgift som passasjerer har valgt å ta selv for å kunne gjennomføre reisen.

Basert på dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Ruteendringen ble varslet mer enn 14 dager i forveien. Det er altså ikke grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 c.

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 i vilkårene, og det vises til fast nemndspraksis.

I dette tilfellet medførte ruteendringen at klager måtte reise fra Tromsø mer enn tre timer tidligere. Klager har anført at han ikke hadde mulighet til å komme seg til Tromsø så tidlig på dagen, slik at han var nødt til å overnatte i Tromsø for å rekke flyvningen. Klager valgte altså selv å pådra seg hotellutgiftene. Selv om han valgte å pådra seg hotellutgifter, er han som følge av ruteendringen påført utgifter han ellers ikke ville hatt. Nemnda er under tvil kommet til at hotellutgiftene kan kreves erstattet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager får erstattet kroner 1135.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

