

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon for nedgradering ved ruteendring.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-03089

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

I november 2017 bestilte klager billetter for to personer fra Boston (BOS) til Oslo lufthavn (OSL) med Norwegian. Utreise var 14. mai 2018, og returreisen var planlagt 26. mai 2018. Klager har forklart at han valgte Norwegian fordi de tilbød direkteruter mellom de to byene. Klager kjøpte fleksible billetter på Premium-klasse.

Fem uker før avreise mottok imidlertid klager informasjon om ruteendring. Det fantes ikke lenger direkteflyvninger mellom Boston og Oslo, og passasjerene måtte reise via London - Gatwick begge veier. Klager har innvendt at dette medførte at det var vanskeligere å få en god natts søvn om bord. På returreisen medførte ruteendringen at de to passasjerene måtte vente fem timer på Gatwick. Planlagt ankomsttid for utreisen ble endret fra kl. 10.05 til 12.05, og klager måtte endre sine planer i Oslo denne dagen.

Klager hadde kjøpt Premium-billetter. Siden Norwegian ikke tilbyr Premium på sine kortdistanseflyvninger, måtte de nå reise på økonomiklasse fra London til Oslo. De to passasjerene måtte også dermed kjøpe mat og drikke om bord, selv om dette var inkludert i prisen de opprinnelig hadde betalt. På returreisen ble de også nektet adgang til lounge på Oslo lufthavn som følge av at billettene fra Oslo til London var på økonomiklasse. Klager har anført at dette var særlig beklagelig, all den tid flyvningen fra Oslo til London ble nesten tre timer forsinket.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av 250 amerikanske dollar pr. person for nedgradering.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. desember 2017 bestilte klager en reise med reiseruten Boston - Oslo tur/retur fra 14. til 26. mai 2018. Flyvningene ble rammet av en ruteendring, og ble ikke operert som

direkteflyvninger, men via London - Gatwick. Det vises til fremlagt dokumentasjon hvor det fremgår at passasjerene ble informert om ruteendringen 13. desember 2017.

Klager ringte Norwegians kundesenter 19. april 2018 og aksepterte ruteendringen. Det vises til fremlagt bekreftelse.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i at passasjerene har rett til kompensasjon med mindre de blir informert om ruteendringen minst to uker før planlagt avgangstid. Siden passasjerer i dette tilfellet aksepterte ruteendringen mer enn 14 dager før avreise, har han, etter Norwegians syn, ikke krav på kompensasjon.

Klager har også vist til at han ble nektet adgang til lounge. Det fremgår av Norwegians vilkår at tilgang til lounge ikke er mulig når man reiser med langdistanseflyvninger og skal videre med en kortere flyvning. Tilgang til lounge er kun tilgjengelig før langdistanseflyvninger til eller fra USA og Thailand. Vilkårene ble lest og godkjent av passasjerer ved bestilling.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klagers direktereise med reiseruten Boston - Oslo tur/retur fra 14. til 26. mai 2018 ble rammet av en ruteendring, og ble ikke operert som direkteflyvning, men via London - Gatwick.

Klager ringte Norwegians kundesenter 19. april 2018 og aksepterte ruteendringen. Det vises til fremlagt bekreftelse.

Klager hadde opprinnelig kjøpt Premium-billetter. Da Norwegian ikke tilbyr Premium-billetter på kortdistanseflyvninger, måtte klager reise med økonomiklasse mellom London og Oslo. Det innebar at klager måtte betale for mat og drikke, selv om dette opprinnelig var inkludert i Premium-billetten. De fikk heller ikke tilgang til lounge, da dette i henhold til Norwegians vilkår ikke tilbys på kortdistanseflyvninger.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Etter nemndas praksis må flyselskapene stå ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2016-326.

Selv om klager aksepterte ruteendringen, og dermed også aksepterte vilkårene for reisen, er det påregnelig at klager som følge av at han mistet sine Premiumbilletter ville bli påført utgifter til mat og drikke på kortdistanseflyvningen. Nemnda mener det er

rimelig at klager blir kompensert for dette. Kompensasjonen fastsettes skjønnsmessig til kroner 400 pr. person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til mat og drikke på kroner 400 pr. person.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)