

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av endringsgebyr og prisdifferanse ved endret rutetid.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-01780

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY1257 fra Amsterdam (AMS) til Oslo lufthavn (OSL) 10. juli 2017 kl. 13.25 med referansenummer 4GYKEW. Han hadde også bestilt videre reise med Norwegian fra Oslo til Trondheim med DY751 samme dag kl. 16.20 med referansenummer 4GOP4U.

Rutetiden på klagers flyvning fra Amsterdam ble endret fra kl. 13.25 til 13.40, og klager så seg nødt til å endre tidspunktet for videreforbindelsen til Trondheim fra kl. 16.20 til 19.00. Han anfører at han er klar over at dette ikke er en gjennomgående reise, men at Norwegian likevel må være ansvarlige for konsekvenser som følge av ruteendringer og forsinkelser. Han anfører videre at dersom dette skal være kundens risiko, må dette fremgå bedre av informasjonen som gis ved bestilling.

Klager har som følge av ruteendringen fremsatt krav om refusjon av endringsgebyr og prisdifferanse ved endret rutetid til totalt kroner 2 420.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1257 fra Oslo til Amsterdam fikk ny rutetid. Original avgangstid var kl. 13.25, ny avgangstid var kl. 13.40. Avgangstiden ble altså utsatt med 15 minutter. Melding om ruteendring ble sendt ut 27. februar 2017. Klager hadde videreforbindelse fra Oslo til Trondheim samme dag. Han hadde to separate bestillinger. Begge bestillinger ble gjennomført av klager 21. februar 2017. Han aksepterte ruteendringen i den første bestillingen, og endret sine billetter for videreforbindelsen i den andre bestillingen 20. juni 2016.

Flyselskapene plikter å informere sine passasjerer om ruteendringer to uker før avgangstid, noe som er gjort i dette tilfellet, jf. EU-forordning 261/2004.

Klager har fremsatt krav om refusjon av endringskostnadene og prisdifferanse mellom de to billettene fra Oslo til Trondheim.

DY1257 fra Amsterdam til Oslo 10. juli 2017 gikk i henhold til oppsatt rutetid. Flyvningen skulle ha gått fra Amsterdam kl. 13.25, og klager ville ankommet kl. 15.10. Som følge av ruteendringen ankom han 15 minutter senere enn planlagt. Klager hadde videreforbindelse med DY760 fra Oslo til Trondheim 10. juli 2017 kl. 16.20. Klager hadde opprinnelig planlagt 70 minutter mellom sine flyvninger. Innsjekking stenger 30 minutter før avgang på innenlandsruter, og klager planla derfor 40 minutter på Oslo lufthavn til å hente ut bagasjen, gå gjennom tollen og sjekke inn på nytt innenfor innsjekkingsfristen. Med ruteendringen ville klager fått 25 minutter til å gjennomføre dette. Klager booket derfor om til ny avgang med DY768 fra Oslo til Trondheim samme dag. Klager måtte betale for endringen.

Norwegian tilbyr ikke i alle tilfeller gjennomgående billetter. Dersom dette ikke tilbys, må flyvningene bestilles i separate bookinger, og det må tas høyde for avgangstider og beregnes tilstrekkelig tid på flyplassen.

Det følger av Forskrift til Avinor kapittel 3 § 3-4 annet ledd at "Med transittpassasjer menes passasjerer som benytter samme rutenummer inn og ut fra landingsplassen. Dette gjelder både reise innenlands-innenlands, utenlands-utenlands, innenlands-utlands v.v.". En transittpassasjer er altså en passasjer som slipper å sjekke inn på nytt da han allerede har sjekket inn for hele reisen og har samme rutenummer. Dette er følgelig ikke aktuelt i nåværende sak da klager hadde to ulike rutenummer og måtte sjekke inn på nytt for reisen til fra Oslo til Trondheim med Norwegian.

Spørsmålet er derfor om klager var å anse som "transferpassasjer" på sin reise.

Det følger av forskriften § 3-22-5 tredje ledd at dersom unntaket skal kunne gjøres gjeldende må "Den påfølgende flygingen påbegynnes innen 24 timer etter den foregående og må stå i direkte forbindelse med denne. Reisedokumentene bør vise avgang- og ankomstlufthavn, dato og klokkeslett for avgang og ankomst i henhold til rutetabell for alle flygingene, flygingenes sammenheng og et reisesammendrag". Dersom en passasjer skal være å anse som en "transferpassasjer" må reisen være en sammenhengende reise med gjennomgående billett.

Denne definisjonen støttes også av definisjonen av "transferpassasjer" i Forskrift om avgifter på lufthavnene til Avinor kapittel 3 § 3-4, og det avgjørende er derfor om reisen til klager var en sammenhengende reise med gjennomgående billett.

Hva som anses som en gjennomgående billett er at reisen er priset sammen på én billett, altså at passasjerer har hele reisen i ett reisedokument og kun har én booking. Norwegianians gjennomgående reiser er kun tilgjengelig på enkelte destinasjoner. Kjøper man en gjennomgående reise kan bagasjen sjekkes inn til siste destinasjon. Ved å ha

gjennomgående billett har passasjeren visse rettigheter dersom det oppstår forsinkelser som medfører tapt videreforbindelse. For videreforbindelser mellom Norwegian-flyvninger som ikke er en del av en gjennomgående billett kreves det minst 120 minutter (to timer) til videreforbindelsen.

Dersom kunden har minst 120 minutter mellom ankommende og avgående fly, og på grunn av forhold som skyldes Norwegian ikke rekker videreforbindelsen, kan kunden kontakte Norwegians kundesenter for hjelp. Bestiller passasjeren to separate billetter med transittid på mindre enn to timer gjøres dette på eget anssvar.

Reisen er laget i to separate bestillinger som fremkommer av ulike reisedokumenter med forskjellig referansenummer. Reisedokumentet viser ikke reisesammendrag, flyvningens sammenheng eller klokkeslett for avgang og ankomst i henhold til rutetabell for alle flyvningene, som er et vilkår etter forskriften § 3-22.5. Da klager valgte å kjøpe to separate billetter, og måtte sjekke inn mellom flyvningene, kan ikke reisen anses som en sammenhengende kontrakt med gjennomgående billett. Klager er derfor ikke å regne som en "transferpassasjer" og unntaket i § 3-22-5 kommer ikke til anvendelse.

Ingen av flyvningene var forsinket.

I henhold til EU-forordning 261/2004 jf, EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon) er flyselskapene unntatt fra sin erstatningsplikt i de tilfeller hvor forsinkelsen ikke overstiger tre timer. Det er tilfelle i denne saken, og Norwegian avviser derfor ethvert krav om standardkompensasjon.

Klager endret sin billett som følge av ruteendringen på 15 minutter på avgangen fra Amsterdam til Oslo. Da klager hadde kjøpt to separate billetter, med under to timer mellom landing og ny avgang, har han ikke overholdt de regler og vilkår som er satt av Norwegian. Selskapet avviser derfor klagers krav om refusjon av endringskostnader og prisforskjell.

### **Nemnda bemerker**

Ruteendring forekommer fra tid til annen. De fleste flyselskap, herunder Norwegian, forbeholder seg retten til ruteendring i sine alminnelige vilkår. En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flyvning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav l.

Ruteendring som skjer mer enn to uker før planlagt avgangstid gir ikke rett til standarderstatning, jf. forordningen artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. i). I denne saken skjedde ruteendringen flere måneder før planlagt avgang. Passasjeren har dermed ikke krav på standarderstatning, men kan velge mellom omruting på tilsvarende vilkår eller refusjon av billetten. Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende. Dersom det oppstår et påregnelig tap for passasjerer, vil tapet etter nemndas praksis kunne være erstatningsmessig.

I dette tilfellet var Norwegians ruteendring på 15 minutter. Dette førte til at klager måtte endre sin videreforbindelse til Trondheim. Klager hadde ikke gjennomgående billett, og hadde opprinnelig beregnet 70 minutter før neste flyavgang.

Etter nemndas vurdering er en slik transfer-tid i utgangspunktet for kort. Det følger av informasjon på Norwegians nettsider at ved to separate bestillinger, bør den reisende alltid beregne 120 minutter i transfer. Klager har anført at han burde ha fått et varsel ved bestillingen om at 70 minutter var for kort transfer-tid. Nemnda er for så vidt enig i at denne informasjonen kunne ha vært gjort mer tilgjengelig for den reisende. Likevel må det forutsettes at den reisende selv gjør undersøker når det gjelder anbefalt tid for videreforbindelser for separate bestillinger. Informasjonen finnes tilgjengelig på Norwegians nettsider, og dette må være avgjørende. At en marginal ruteendring medførte at klager ikke hadde tilstrekkelig tid i transfer, og dermed måtte endre sin videreforbindelse, er etter nemndas syn i dette tilfellet klagers egen risiko.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)