

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

35/10F

Tjenesteyter

Wizz Air

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tur/retur Oslo, Torp til Praha med utreise 19. mars og retur 22. mars 2010. Wizz endret sin ruteplan og klagers utreise dato ble 21. mars 2010. Dette passet ikke for klager så hun kansellerte sin reise.

Klager hadde sammen med sin venninne bestilt hotellrom i Praha fra 19. - 21. mars. Venninnen reiste med et annet flyselskap til opprinnelig tid. Klager ønsker nå å få dekket halvparten av utgiftene til hotellrommet, 196,20 euro.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Wizz Airs reisevilkår at reisetidene angitt i billetten, rutetider m.v. ikke kan garanteres, og at Wizz Air forbeholder seg retten til å endre disse. Det fremkommer videre av vilkårene at Wizz Air ikke er ansvarlig for tapte inntekter, direkte eller indirekte tap.

Wizz Air informerte klager mer enn to uker før flygningen om ruteendringen. I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapet fritatt for å betale erstatning dersom passasjeren er informert om kanselleringen minst to uker på forhånd.

Wizz Air avviser 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.

Klager hadde billetter til flygning 19. mars 2010. Som følge av en ruteendring kansellerte Wizz Air denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til 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 i følge Wizz Air's vilkår at «the times of departure and arrival shown in our Schedule, timetables and elsewhere are not guaranteed and we reserve the right to change them.» Om endring av avgangstider heter det i den norske informasjonen: «Dersom vi foretar betydelige endringer til den planlagte avreisetiden og hvis den nye tiden er uakseptabel for deg, kan vi booke deg inn på en alternativ avgang. Du har rett til refusjon som tilsvarer verdien av den befordring som ikke fant sted, i samsvar med vilkårene slik de er satt frem ti de Generelle vilkår for Befordring. Med mindre annet er fastlagt i gjeldende lovverk skal vi ikke ha videre ansvar ovenfor deg».

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 Wizz Airs informasjon til grunn at Wizz Air 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.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at ruteendringen førte til at klager ikke fikk benyttet forhåndsbestilt hotell i Praha, og at Wizz Air bør betale klagers hotellutgifter på 196 euro.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, finner ikke godtgjort at ruteendringen førte til ekstrautgifter for klager. Mindretallet viser til at beskjed om ruteendringen ble gitt i god tid slik at klager hadde anledning til å omstille seg.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 196 euro.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.