

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter ved kansellering.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04655

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY538 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 22. mars 2018 kl. 16.15. Flyvningen ble kansellert. Den neste ledige flyvningen med Norwegian var kl. 22.00, og klager måtte rekke et viktig møte i Stavanger. Hun kjøpte derfor nye billetter med SAS til kroner 2 149, og har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine billettutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en gjennomgående reise fra Krakow til Stavanger via Oslo 22. mars 2018. Flyvning DY1041 fra Krakow ankom Oslo 18 minutter før oppsatt rutetid. Flyvning DY538 til Stavanger ble derimot kansellert. Denne hadde planlagt ankomst i Stavanger kl. 17.05.

Klager ble omrutet til DY550 med avgang kl. 22.00 og ankomst kl. 22.50. Klager tok kontakt med Norwegians kundeservice på telefon og lurte på om det fantes noen tidligere avganger. Norwegian hadde imidlertid ikke andre ledige avganger, men klager informerte om at hun ville sjekke. Klager møtte ikke opp til avgang, men hadde på eget initiativ kjøpt billetter med SAS med beregnet ankomst kl. 19.40 til kroner 2 149.

Klager har allerede mottatt standardkompensasjon på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Passasjeren har fremsatt krav om refusjon av billettutgiftene med SAS. Passasjerer har ved kansellering valget mellom å motta refusjon av billetten eller å bli omrutet tidligst mulig. Dette fremgår av EU-forordningens artikkel 8. Flyselskapets plikt til å tilby omruting snarest mulig er en konkret vurdering, hvor ledige fly og kostnader er relevant. Klager ville - dersom hun hadde valgt Norwegians tilbud - ha landet i Stavanger fem

timer og 45 minutter etter planlagt ankomst. Norwegian har anført at dette var et rimelig og tilstrekkelig omrutingsalternativ.

Klager valgte derimot å kjøpe billetter på eget initiativ, og dette var ikke noe Norwegian oppfordret til. Selskapet har anført at de ikke kan hefte for at passasjerer ønsket å komme noe tidligere frem. Billetten som har blitt kjøpt er fire ganger så dyr som klagers opprinnelige billett med Norwegian, og tidsbesparelsen for passasjerer er relativt liten, da hun ankom Stavanger med SAS to timer og 42 minutter tidligere enn hun ville gjort med DY550. Norwegian har i denne forbindelse vist til EU-kommisjonens tolkningsveiledning punkt 4 bokstav b tredje avsnitt, og nemndas tidligere praksis i tilsvarende saker, herunder 2017-02906.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY538 fra Oslo til Stavanger 22. mars 2018 ble kansellert.

Norwegian har ikke bestridt ansvarsgrunnlag i saken, og har utbetalt standardkompensasjon til klager på 250 euro. Klager har også krevd utgifter til SAS-billetter dekket av Norwegian.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8.

Norwegian tilbød klager omruting til Stavanger samme kveld kl. 22.00, med beregnet ankomst kl. 22.50. Klager ønsket ikke å motta dette tilbudet, da hun hadde et møte i Stavanger samme dag. Hun valgte derfor å fly med SAS, som ankom kl. 19.40, det vil si ca. tre timer tidligere.

Når det gjelder vurderingen av selskapets omrutingstilbud, må det foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt.

Selv om klager i dette tilfellet hadde et behov for å komme tidligere frem, kan ikke dette være avgjørende. Nemnda mener at Norwegians omrutingstilbud etter omstendighetene må anses som tilfredsstillende. Det var klagers eget valg at hun ikke aksepterte omrutingstilbudet. Hun må derfor selv bære utgiftene til nye flybilletter med SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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