

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelige flybilletter for en videreförbindelse samt nye flybilletter for hele strekningen. Kansellering. Ikke gjennomgående billett.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04054

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

26. juli 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med D83239 fra København til Oslo. Flyet skulle lande i Oslo kl. 18.10. Klager og medpassasjeren hadde billett videre med SAS til Kristiansand. Flyvningen SK223 skulle gå fra Oslo kl. 20.50. Flyvningen D83239 ble imidlertid kansellert samme dag, slik at klager og medpassasjeren ikke rakk flyvningen videre fra Oslo.

Klager anfører at han fikk beskjed av Norwegian om at de tidligst kunne få plass på et fly til Oslo morgenen etter. Da de skulle videre til Kristiansand, var det etter klagers syn et lite gunstig alternativ å overnatte i København for så å fly til Oslo dagen etter. Klager anfører at det kun er SAS som flyr til Kristiansand på lørdager, og de har kun én avgang på lørdagene om sommeren. Klager anfører at de så for seg at dersom de skulle takke ja til omrutingsalternativet fra Norwegian, ville de ende opp med å bli rundt ett døgn forsinket. De bestemte seg derfor for å kansellere Norwegian-billetten og bestille plass på en Widerøe-flyvning fra København til Kristiansand med avgang samme dag. Klager anfører at det er en mindre kostnad for flyselskapet å dekke nye billetter fremfor å dekke overnatting, matutgifter og transport dagen etter.

Klager anfører at han har fått refusjon av 3498 kroner for Norwegian-billetten.

Klager krever refusjon av 7340 kroner for de nye billettene han kjøpte fra København til Kristiansand og refusjon av 2810 kroner for de opprinnelige SAS-billettene fra Oslo til Kristiansand.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har allerede utbetalt 500 euro i standarderstatning til klager.

Klager krever i tillegg refusjon av den tapte SAS-billetten videre fra Oslo til Kristiansand.

Klagers flyvning videre fra Oslo til Kristiansand var en uoffisiell forbindelse og ikke en del av en sammenhengende reise. De to flyvningene var del av forskjellige bestillinger og inngikk ikke i samme bestillingsbekreftelse.

Norwegian viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav h:

«"final destination" means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected»

I dette tilfellet var Oslo endelig destinasjon, da dette er destinasjonen som er oppført i avtalen som ble inngått mellom klager og flyselskapet, og i den aktuelle bestillingsbekreftelsen fra Norwegian.

På bakgrunn av dette anser ikke Norwegian seg ansvarlig for å refundere utgiftene til ubrukte billetter fra Oslo til noen annen destinasjon.

Norwegian viser for øvrig til at det spanske klageorganet AESA i sakene 009235-17 og 012483-17 kom frem til at en flyvning som er en del av en annen bestilling, med et annet selskap, er å anse som en separat transportkontrakt. Flyselskapet er således ikke forpliktet til å dekke tap av eventuelle flyvninger i andre bestillinger med andre flyselskaper. Det er passasjerens eget ansvar å sørge for at det beregnes god nok tid mellom uoffisielle forbindelser.

I tillegg viser Norwegian til artikkel 11.4 i sine generelle befordringsvilkår:

«Vi tar ikke ansvar for videreføringer, men mindre du har kjøpt en gjennomgående reise innenfor vårt rutenett, eller vi er ansvarlige for kansellering eller forsinkelse. I det tilfelle at vi er ansvarlig for tapt videreføring, vil vi gi bistand i henhold til punkt 11.2.».

Alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtar Norwegians befordringsvilkår før de gjennomfører kjøp på Norwegians nettsider.

Norwegian kan altså ikke være ansvarlig for å dekke slike kostnader.

Klager krever også refusjon av alternativ transport mellom København og Kristiansand.

Alle passasjerene ble informert om sine rettigheter via SMS, og de ble tilbudt omruting tidligst mulig eller refusjon av billetten.

Klager ble tilbudt omruting til en ny flyvning kl. 09.20 neste dag, noe som må anses for å være innen rimelig tid. Klager ble også tilbudt hotellovernatting i København.

Totalt var det 181 passasjerer på morgenvflyvningen, slik at det var plass til klager og medpassasjerer dersom de ville omrutes til denne.

Norwegian viser til tolkningsveiledningen for EU-forordning 261/2004, særlig i forbindelse med artikkel 4 bokstav b: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Når passasjerer blir informert om kansellering av flyreisen, og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 nummer 1, kun gjøres én gang. I slike tilfeller, så snart passasjerer har valgt ett av de tre alternativene i henhold til artikkel 8 nummer 1 bokstav a, b, eller c, har flyselskapet ingen forpliktelse knyttet til de to andre alternativene. I dette tilfellet valgte klager å ordne med alternativ transport på eget initiativ, selv om Norwegian hadde egne tilgjengelige alternativer for å fullbyrde kontrakten om transport mellom København og Oslo.

Norwegian viser også til at klagers alternativ transport var mellom København og Oslo, og basert på informasjonen nevnt over, mener Norwegian at klagers kontrakt med Norwegian kun var til Oslo, og at selskapet da ikke kan være ansvarlig for kostnader vedrørende transport til Kristiansand. Klager har fått sine ubrukte Norwegian-billetter refundert, da han har foretatt et valg i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

På bakgrunn av dette kan heller ikke klagers krav om refusjon av de nye flybillettene fra København til Kristiansand imøtekommes.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager har fått utbetalt 500 euro i standarderstatning fra flyselskapet. Klager krever også dekket nye flybilletter fra København til Kristiansand.

Klager hadde ikke gjennomgående billett; han skulle reise videre fra Oslo til Kristiansand med SAS. I tilknytning til Norwegian må Oslo altså anses som endelig destinasjon.

Norwegian har ikke opplyst i tilsvaret hva som var årsaken til kanselleringen. Klager ble påført utgifter han ellers ikke ville hatt som følge av kanselleringen. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket sine utgifter til alternative billetter etter luftfartsloven § 10-20.

Utgiftene kommer til fradrag i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12. Kun overskytende beløp kommer til utbetaling. Klagers billetter med SAS kostet kroner 7340 fra København til Kristiansand. Klager har krav på å få dekket utgiftene fratrullet standarderstatning på 500 euro. Dette utgjør kroner 2497.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klager kroner 2497.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)