

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye billetter ved kansellering.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-00889

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY641 fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) 24. februar 2017 kl. 18.20. Flyvningen ble kansellert, og klager ble informert om kanselleringen pr. tekstmelding på avreisedagen kl. 13.40.

Klager kontaktet Norwegians kundesenter cirka kl. 14.30 og ba om å få billetten endret til en annen flyvning. Norwegians representant informerte om at endring ikke var mulig, da alle andre flyvninger var fullbooket. Klager opplyste om at det var ledige billetter med Widerøes flyvning kl. 19.55 til kroner 2 806. Norwegians representant ga klager beskjed om at hun kunne booke seg om til denne flyvningen, og at mellomlegget mellom Norwegian-billetten og Widerøe-billetten ville bli refundert.

Etter at billetten var bestilt mottok klager en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at det var satt opp buss mellom Bergen og Oslo kl. 18.20. Klager kontaktet på nytt Norwegians kundesenter, og fikk bekreftet at mellomlegget mellom ny og opprinnelig billett ville bli refundert. Klager ba om at slik bekreftelse ble gitt skriftlig, men dette var umulig for Norwegians representant.

Klager ankom Oslo kl. 21.45, tre timer og 25 minutter etter planlagt ankomsttid. Da klager henvendte seg til Norwegians kundeservice for refusjon, fikk hun kun innvilget refusjon av den ubenyttede Norwegian-billetten.

Klager anfører at den muntlige avtalen mellom henne og Norwegians representant er bindende, og at Norwegian på dette grunnlag plikter å refundere henne kroner 1 722, som er mellomlegget mellom ny og opprinnelig billett. Videre anfører klager at det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav b, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c, at passasjerene ved kansellering har rett til å velge "omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsessted". Klager valgte dette,

og anfører at det ikke finnes unntak fra artikkel 8 som fritar selskapene for sitt ansvar på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Videre har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro. Klager anfører at Norwegian ikke har opplyst hvilken sykdom det er tale om, og at en slik hendelse ikke kan anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom blant egne arbeidstakere er derimot en helt ordinær omstendighet som regelmessig inntreffer og som er innenfor arbeidsgivers kontrollsfære. Det ville også vært mulig å hente inn reservemannskap.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av kroner 1 772, samt standardkompensasjon på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har utbetalt til klager en standarderstatning på 250 euro. Denne saken omhandler derfor kun spørsmålet om refusjon av mellomlegget mellom ny og opprinnelig flybillett.

Norwegian anfører at de i dette tilfellet hadde anledning til å frakte klager med buss fra Bergen til Oslo, og at klager derfor ikke har krav på refusjon av ny flybillett. Selskapet har refundert opprinnelig billett med Norwegian i sin helhet. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

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

Nemnda mener at tilbudet om omruting med buss fra Bergen til Oslo samme kveld etter omstendighetene ikke tilfredsstiller vilkåret om omruting "snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår". Flyselskapet plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Det må 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. Det vises i denne sammenheng også til klagers telefonkontakt med Norwegians kundeservice, der hun har opplyst at hun fikk muntlig bekreftet at mellomlegget med hennes Widerøe-billetter ville bli refundert.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til alternativ transport, hvor mellomlegget er opplyst å være kroner 1 772.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 1 772.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)