

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotell- og taxiutgifter som følge av kansellering.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03555

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

4. juli 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY1741 fra Barcelona til Oslo. Planlagt avgang fra Barcelona var kl. 12.30. Flyet skulle lande i Oslo kl. 15.55. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager og medpassasjeren ble satt opp på en ny flyvning kl. 02.45 neste dag.

Klager opplyser at de først fikk beskjed om kanselleringen halvannen time før avreise, etter å ha ankommet flyplassen. Klager anfører at han da kontaktet Norwegians kundeservice for å undersøke hvilke rettigheter de hadde. Klager opplyser om at han da fikk beskjed om at de ville få standarderstatning etter EU-forordningen, i tillegg til refusjon av mat, hotell og transport til og fra flyplassen.

Klager har i ettertid fått standarderstatning på totalt 800 euro samt refusjon av matutgifter på 96,28 euro.

Klager stiller seg uforstående til at Norwegian ikke vil dekke hotellet og transportutgiftene. Klager mener at han kun har forholdt seg til informasjonen han fikk ved kontakt med Norwegian og mener at det uansett ikke er urimelig å kreve dekket overnatting og transport med tanke på at flytidspunktet ble endret fra kl. 12.30 på dagen til kl. 02.45 neste dag.

Det vises til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 187,42 euro i hotellutgifter samt 36,30 euro pluss 340,30 kroner i taxiutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har allerede fått standarderstatning og refusjon av utgifter for mat. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Flyvningen DY1741 med avgangstid kl. 12.30 den 4. juli 2019 ble dessverre kansellert. Passasjerene ble da automatisk omrutet til en ny flyvning kl. 02.45 den 5. juli 2019. I EU-forordning 261/2004 artikkel 9 bokstav b om rett til forpleining står det at selskapet må dekke kostnader for hotell i tilfeller hvor én overnatting eller mer er nødvendig grunnet kansellering eller forsinkelse. Da passasjerenes nye flyvning i dette tilfellet var samme kveld/natt, kl. 02.45, var ikke overnatting en nødvendighet, og vil derfor ikke dekkes av artikkel 9.

Artikkel 12 i EU-forordning 261/2004 slår fast at erstatning som gis i henhold til EU-forordningen, kan trekkes fra erstatning som gis på annet grunnlag. Passasjerer har krav på standarderstatning dersom vilkårene for dette er til stede, men om passasjerer også har rett til erstatning som ikke er regulert av forordningen, skal standarderstatningen trekkes fra.

De ekstra kostnadene som ikke er regulert av EU-forordningen, vil således absorberes av standarderstatningen. I dette tilfellet vil da kostnadene for transport mellom flyplass og by samt hotellkostnaden dekkes av standarderstatningen.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Hva som er blitt sagt på telefonen mellom klager og Norwegian, er uklart. Dette er et bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Nemnda kan således ikke ta stilling til om klager er blitt lovet å få dekket hotellinnkvarteringen og transportutgiftene eller ikke.

Spørsmålet blir dermed om klager har rett på refusjon av disse utgiftene uavhengig av hva som ble sagt på telefonen.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 bokstav b og c skal flyselskapet dekke hotellinnkvartering og transport mellom hotellet og flyplassen når rimelig forventet avgangstid er minst dagen etter den tidligere oppgitte avgangstid, jf. artikkel 6 nummer 1 punkt 2.

Det er på det rene at den nye flyvningen gikk dagen etter. I EU-kommisjonens tolkningsveiledning for forordningen av 15. juni 2016 understrekes det i punkt 4.3.2 at formålet med forordningens bestemmelser om forpleining er å sikre at passasjerene blir gitt tilstrekkelig forpleining i ventetiden. Videre står det at «Omfanget af tilstrækkelig forplejning og indkvartering vurderes i hvert enkelt tilfælde under hensyntagen til passagerernes behov under de relevante omstændigheder og proportionalitetsprincippet (dvs. afhængigt af ventetiden).»

Nemnda kan ikke se at ventetiden i dette tilfellet tilsier at det var nødvendig med hotellopphold. Klager må derfor selv bære utgiftene til hotell og transport frem og tilbake.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

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