

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet kansellering.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00368

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra New York til Oslo 4. februar 2016 kl. 22:00 med DY7002. Denne flyvningen ble kansellert og klager fikk beskjed om at det var på grunn av strukturelle skader på forrige avgang.

Klager ble tilbudt ombooking til DY7902 6. februar, noe klager ikke hadde mulighet da det innebar to dager til i New York. Flyselskapet har refundert den opprinnelige flybilletten fra New York til Oslo.

Klager krever refusjon av utlegg til alternativ flygning til Oslo samme dag på USD 909,34 .

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7002 fra New York til Oslo 4. februar 2016 ble kansellert på grunn av strukturelle skader på som oppstod på tidligere avgang. Klager ble booket om til DY7902 6. februar kl. 01:30 lokal tid, men valgte å ikke å benytte seg av denne flyvningen.

Kanselleringen var en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv med rimelige tiltak.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon på kostnadene til den alternative flyvningen da de kunne booke klager om til Oslo.

Nemnda bemerker

DY7002 fra New York til Oslo den 4. februar 2016 ble kansellert.

Klager ble tilbudt ombooking to dager senere, men hadde ikke anledning til å vente to dager i New York, og bestilte derfor fly til Oslo den 5. februar 2016 med British Airways.

Klager har fått refundert flybilletten med Norwegian av flyselskapet. Han krever også å få refundert billettprisen for den alternative hjemreisen.

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 klager har krav på standarderstatning i henhold til EU-direktiv 261/2004, da Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Det er ikke grunnlag for ytterligere erstatningskrav ut fra den dokumentasjon som foreligger.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager på 600 Euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)