

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av telefonutgifter og tapt arbeidsfortjeneste ved kansellering.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00244

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7088 fra Los Angeles (LAX) til Stockholm (ARN) 11. august 2016. Reisefølget ble først informert om at flyvningen var forsinket, og klager reiste til flyplassen for å snakke med Norwegian ved innsjekkingen. Klager fikk imidlertid ingen informasjon av selskapet.

Reisefølget ble tilbudt nye billetter til søndag 14. august, og klager takket ja til disse, da hun ville være sikker på å komme hjem. De to påfølgende døgnene fikk klager lite informasjon fra selskapet. Klager ringte gjentatte ganger til Norwegians kundeservice, og fikk til slutt tak i billetter til Stockholm lørdag 13. august. Klager kom hjem tre døgn etter opprinnelige reiserute.

Klager har blitt innvilget standardkompensasjon på 600 euro pr. passasjer, totalt 1 200 euro, samt dekning av telefonutgifter på kroner 545. Klager har fremsatt ytterligere krav om tapt arbeidsfortjeneste på kroner 3 174 og dekning av klagers totale telefonutgifter på kroner 2 933.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. passasjer, samt 545 kroner for utgifter til telefonsamtaler.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har klager krav på å få dekket to telefonsamtaler. Norwegian viser til tidligere nemndspraksis, og avviser klagers krav om dekning av ytterligere telefonutgifter.

Tapt arbeidsfortjeneste kan dekkes i de tilfeller hvor ansvaret ligger hos flyselskapet. I henhold til forordningens artikkel 12 vil tapt arbeidsfortjeneste omfattes av

standarderstatningen. Standardkompensasjonen vil absorbere kravet om tapt arbeidsfortjeneste, og Norwegian avviser også dette kravet.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7088 fra Los Angeles (LAX) til Stockholm (ARN) 11. august 2016. Flyvningen ble forsinket, og klager kom hjem over tre døgn senere enn planlagt.

Klager har fått innvilget standarderstatning på 600 euro for seg og sitt reisefølge for forsinkelsen. Klager krever dekket telefonutgifter og tapt arbeidsinntekt i tillegg.

Klager hevder at hun har hatt telefonutgifter på kroner 2 933, uten at nemnda kan se at selve regningen er fremlagt (kun samtalespesifikasjonen). Hun har fått dekket kroner 545 av Norwegian. Klager har videre krevd dekket tapt arbeidsfortjeneste på kroner 3 174, som er dokumentert.

Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på ytterligere erstatning fra Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)