

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett ved forsinkelse.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01570

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 22. januar 2018 kl. 12.00. Han hadde dessuten videreforbindelse til London - Gatwick (LGW) med D82813 samme dag kl. 15.40. Flyvningen fra Trondheim til Oslo ble kansellert. Klager kontaktet Norwegian som kunne informere om at de ikke anledning til å frakte passasjerer til London denne dagen. Klager kjøpte derfor ny billett med SAS fra Trondheim til Oslo 2 117 kroner for å rekke sin planlagte videreforbindelse kl. 15.40.

Klager har mottatt standardkompensasjon fra Norwegian. Utover dette har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter til kroner 2 117.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim til Oslo 22. januar 2018, samt videreforbindelse med D82813 fra Oslo til London. Flyvningen fra Trondheim til Oslo ble kansellert av årsaker innenfor flyselskapets kontroll. Passasjerer ble booket om med DY751 fra Trondheim til Oslo, DY624 fra Oslo til Bergen og endelig DY1318 fra Bergen til London - Gatwick samme dag.

Klager valgte å ikke benytte seg av Norwegians omrutingstilbud, men kjøpte i stedet nye billetter med SAS til kroner 2 117 for denne strekningen, selv om Norwegian kunne frakte ham til Oslo. Klager valgte så å fortsette sin reise med Norwegian til London med opprinnelig billett. Norwegian avviser klagers krav om refusjon av billett med SAS, da selskapet selv kunne fraktet klager fra Trondheim til Oslo for å rekke videre flyvning til London.

I tillegg har klager ved en feiltakelse mottatt standardkompensasjon pålydende 400 euro for forsinkelsen. Dette er en feil fra kundesenterets side da klager ikke møtte til innsjekking. Selskapet viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 2.

Norwegian anfører at den feilaktige utbetalingen må dekke klagers kostnader i sin helhet, og avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim til Oslo 22. januar 2018 kl. 12.00, med videreforbindelse med D82813 fra Oslo til London kl. 15.40. Han hadde gjennomgående billett. Den første flyvningen til Oslo ble kansellert, og klager kjøpte egne billetter med SAS til Oslo. Han rakk sin videreforbindelse.

Norwegian har opplyst at klager har krav på standarderstatning for kanselleringen av DY757. Norwegian har videre opplyst at klager uriktig har fått utbetalt standarderstatning for en annen flyvning, DY751 fra Trondheim til Oslo, men som klager ikke var på. Norwegian mener derfor at dette må gå "opp i opp", og at klager derfor ikke har ytterligere krav mot Norwegian.

Nemnda legger til grunn at klager har krav på standarderstatning for kanselleringen av DY757, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 7.

Som nevnt, rakk klager sin videreforbindelse til London fordi han kjøpte nye flybilletter, og han kom derfor ikke forsinket frem til endelig bestemmelsessted. Han har opplyst at han allerede har fått utbetalt 400 euro.

Norwegian anfører videre at klager pådro seg nødvendige utgifter med billetter til SAS, og at Norwegian kunne ha omrutet klager.

Det er uklart for nemnda om klager ville ha rukket sin videreforbindelse med Norwegians omruting. I og med at klager (feilaktig) har mottatt standarderstatning for flyvningen DY751, går nemnda ut fra at flyvningen ble forsinket. Det er ikke vedlagt movement log fra Norwegian, slik at nemnda ikke er i stand til å vurdere dette. Det er heller ikke vedlagt kopi av sms/e-post om eventuelle omrutingstilbud som Norwegian har gitt til passasjerene. Nemnda mener derfor at Norwegian ikke har godtgjort at klager ble tilbudt en tilfredsstillende omruting. Klager har derfor krav på å få refundert sine utgifter til billetter med SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til nye flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)