

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter og hotell som følge av kansellering. Flyselskapet endret avreiseflyplassen slik at reisen ikke kunne gjennomføres som planlagt.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01128

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medreisende hadde billetter med Norwegian for en tur-returreise mellom Alta og Oslo. De skulle fly med DY321 fra Alta til Oslo kl. 13.40 den 20. juni 2021 og returnere med DY328 fra Oslo kl. 19.45 den 21. juni 2021. Klager anfører at hun dagen før avreise fikk beskjed fra Norwegian om at DY328 hadde blitt kansellert. Som følge av dette hadde de blitt ombooket til DY320 fra Oslo til Alta kl. 15.10 den 20. juni 2021 og DY321 fra Alta kl. 17.40 den 20. juni. Klager ringte da Norwegians kundeservice og forklarte at avreiseflyplassen deres var Alta og ikke Oslo. Klager anfører at hun fikk beskjed om at de kunne bruke billettene for flyvningen fra Alta til Oslo og få refusjon av billetten fra Oslo til Alta. I ettertid har imidlertid Norwegian nektet å refundere den ubenyttede billetten.

Klager og de to medreisende reiste med Norwegian-flyvningen til Oslo, og kjøpte nye billetter med SAS for å komme seg tilbake til Alta. Klager fikk i tillegg utgifter til en natt på hotell i Oslo som følge av at hun hadde en time på den thailandske ambassaden i Oslo for fornyelse av pass som var etter SAS' eneste avgang fra Oslo til Alta den 21. juni 2021.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger og klagers anførsler legger nemnda til grunn at klager og de to medreisende opprinnelig skulle reise Alta-Oslo-Alta, med utreise den 20. juni 2021 og retur den 21. juni 2021. Den 19. juni 2021 ble klager informert om at flyvningen DY328 fra Alta til Oslo den 21. juni 2021 var blitt kansellert og at de var blitt ombooket til en reise Oslo-Alta-Oslo, med utreise og retur den 20. juni 2021.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Norwegian har ikke inngitt tilsvar i saken og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager og de to medreisende har derfor rett på 250 euro hver i standarderstatning for kanselleringen.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon om omruting snarest mulig, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Nemnda kan ikke se at en omruting der klager tilbys å fly Oslo-Alta-Oslo i stedet for Alta-Oslo-Alta tilfredsstiller kravet om å tilby omruting. Nemnda mener at Norwegian ikke har oppfylt omrutingsplikten, og at selskapet derfor må dekke klagers merutgifter til å omrute seg selv og de to medreisende.

Nemnda forstår det videre slik at formålet med reisen til Oslo blant annet var timeavtaler de hadde på den thailandske ambassaden. Klager kunne ikke ta samme fly tilbake som de to andre reisende som følge av at hun hadde timeavtale etter SAS' eneste flyavgang til Alta den 21. juni 2021. Hun ble dermed nødt til å fly tilbake dagen etter i stedet, noe som medførte at hun også fikk utgifter til en hotellovernatting i Oslo. Nemnda mener at Norwegian også må dekke disse utgiftene som en del av sitt forpleiningsansvar, da dette er utgifter som hun ellers ikke ville hatt dersom Norwegian ikke hadde kansellert avgangen fra Oslo.

Nemnda anbefaler at Norwegian også erstatter klagers utgifter til nye billetter for alle de tre passasjerene. De skal imidlertid ikke reise gratis, slik at det beløpet de eventuelt har fått refundert for de opprinnelige billettene må trekkes fra.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye billetter for alle de tre passasjerene, fratrukket den del av opprinnelig billettpris som eventuelt er refundert. Nemnda anbefaler videre at Norwegian dekker klagers utgift til ekstra hotellopphold, samt utbetaler standarderstatning på 250 euro per passasjer.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)