

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0570/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Malaga den 27. mars 2015 kl. 18:50 med DY5551. Klager ble nektet ombordstigning grunnet overbooking, og tilbragte to netter på hotell. Klager ble booket om og ankom Malaga to dager senere enn opprinnelig.

Klager har fått standarderstatning 400 euro per person, men krever i tillegg refusjon av utgifter til mat og hotell for to dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5551 ble dessverre overbooket og klager måtte reise med en annen avgang. Norwegian har overført 400 euro per person, samt refundert utgifter til transport til og fra overnattingssted.

Man har krav på hotell dersom det er nødvendig. Klager har fast bostedsadresse i Oslo, og har av den grunn ikke krav på hotell.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Klager ble neket ombordstigning grunnet overbooking. Det gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261-2004 artikkel 4. Norwegian har utbetalt en standarderstatning på 400 euro per person.

For så vidt angår standarderstatningens størrelse er den i overensstemmelse med forordningen for flygninger mellom 1 500 og 3 500 kilometer, jf. forordningen artikkel 7. Det ligger ikke under ansvarsområdet til personalet på flyplassen å ta stilling til

standarderstatninger, og en eventuell feilinformasjon om erstatningens størrelse anses ikke å binde.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger(ikke alkohol) som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Klager har opplyst at de på flyplassen fikk beskjed av Norwegian om at de ville få dekket hotell, transport og mat frem til omruting to dager senere. Klagerne kunne selv velge hotell. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne måtte kunne stole på informasjonen, og at de således har rett til refusjon av hotellutgifter og mat.

Til partenes anførsler vedrørende bruk av egen leilighet bemerker nemnda at hotell ville være «nødvendig» dersom klagerne av en eller annen grunn ikke kunne disponere sin egen leilighet. Nemnda er ikke enig med Norwegian at en eventuell leieinntekt skulle gå til fradrag i hotellutgiftene. I så fall ville overbookingen ført til et økonomisk tap for klagerne.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagerne's utgifter til hotell og mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.