

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom opprinnelig og ny billett som følge av kansellering.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-03575

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Fredag 31. mai 2019 skulle klager reise med DY7002 fra New York til Oslo og deretter med DY1104 fra Oslo til Berlin. Flyvningen DY7002 ble imidlertid kansellert samme dag. Klager anfører at hun fikk tilbud om en ny flyvning fem dager senere, men visumet hennes gikk ut dagen etter, slik at hun var nødt til å reise hjem lørdag 1. juni. Klager anfører videre at hun dermed kjøpte en billett selv med LOT til Warszawa, da hun var nødt til å være i Warszawa mandag 3. juni, i tillegg til at billettene til Warszawa uansett var langt billigere enn billettene til Berlin.

Klager er blitt tilbudt 600 euro i standarderstatning og refusjon av 58 PLN i matutgifter av Norwegian. Klager har fått refusjon av den opprinnelige billetten på 1844 PLN. Klager krever i tillegg refusjon av differansen mellom den nye og den opprinnelige Norwegian-billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian vil gi klager standarderstatning på 600 euro etter EU-forordning 261/2004 og refusjon av 58 PLN i matutgifter. Klager er blitt bedt om å oppgi kontoopplysninger for at pengene skal kunne bli overført. Den opprinnelige billettprisen på 1844 PLN er allerede blitt overført til klager. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Norwegian vil ikke gi noen kompensasjon utover dette.

### Nemnda bemerker

Norwegian har bekreftet at klager har krav på standarderstatning på 600 euro og refusjon av matutgifter på 58 PLN. Spørsmålet er dermed om klager også har rett på refusjon av differansen mellom opprinnelig billett og ny billett.

Klager har opplyst at hun ble tilbudt en alternativ flyvning med avgang fem dager senere. Norwegian har ikke bestridt dette. Etter nemndas syn er dette ikke omruting «snarest mulig». Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke mellomlegget for klagers nye flybilletter, fratrukket allerede refundert billett.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler mellomlegget til klagers nye flybillett.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)