

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett ved forsinkelse. Spørsmål om forsinkelsens lengde.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-03340

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for to passasjerer for reise fra Alta (ALF) til Oslo lufthavn (OSL) 17. august 2018 kl. 20.00 med Norwegians flyvning DY327. Klager har forklart at passasjerene skulle i et bryllup, og at dette var formålet med reisen. De hadde bestilt returreise 19. august kl. 19.25 med DY326. Flyvningen fra Alta til Oslo 17. august ble forsinket med mer enn fem timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Han har også fremsatt krav om full refusjon av reisens pris, da forsinkelsen oversteg fem timer. Klager har vist til fremlagt skjermbilde av ankomst- og avgangstider for flyvningen. Norwegian har refundert skatter og avgifter. På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 3 903 for billettene, fratrullet de allerede refunderte skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY327 fra Alta til Oslo 17. august 2018 ble forsinket. Norwegian har valgt å imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon på totalt 500 euro for to passasjerer.

Klager har mottatt refusjon av skatter og avgifter. Det er ikke hjemmel for å få full refusjon av ubenyttet billett, da flyet ikke var kansellert, eller forsinket mer enn fem timer. Klager fikk tilbud om omruting, og informasjon ble sendt pr. tekstmelding. Klager valgte å ikke reise.

Det er "scheduled time of arrival" og "actual time of arrival" som er de faktiske tidene som må benyttes. "Estimated time of arrival" kan ikke benyttes når man antar ankomsttid ved en forsinkelse, før flyet faktisk har tatt av.

Selskapet har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon av billettprisen, utover de allerede refunderte skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY327 fra Alta (ALF) til Oslo lufthavn (OSL) 17. august 2018 kl. 20.00 ble forsinket.

Norwegian har akseptert å betale standarderstatning til klager. Klager krever i tillegg refusjon av billettene. Norwegian mener at vilkårene for refusjon ikke er til stede, og anfører at flyet ikke var mer enn fem timer forsinket.

Nemnda viser til at flyet opprinnelig hadde avreise kl. 20.00. Det fremgår ikke av movement log hva som var det opprinnelige avreisetidspunktet. Movement log kan etter nemndas syn ikke være riktig, da flyet ifølge denne kom for tidlig frem, og at opprinnelig avreisetid var kl. 23.15, noe som ikke stemmer.

I mangel av korrekt movement log, viser nemnda til tekstmelding fra Norwegian til klager om at ny flyvning var satt opp kl. 01.15. Det er mer enn fem timer etter opprinnelig avreisetidspunkt. Nemnda mener derfor at klager har rett til å få billettene refundert, jf. EU-forordning artikkel 6 nr. 1 iii) jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer billettutgiftene til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)