

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ transport ved kansellering. Spørsmål om klagers tapsbegrensningsplikt.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00628

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY1402 fra Oslo lufthavn (OSL) til Nice (NCE) 23. juni 2016. Flyvningen ble kansellert, og klager fikk beskjed om dette cirka tolv timer før avreise. Klager og hans reisefølge skulle på forretningsreise til Cannes i forbindelse med en reklamefestival, og hadde forhåndsbestilt hotell uten mulighet for refusjon, samt at gruppen var påmeldt flere arrangementer på stedet.

Klager tok umiddelbart affære og søkte opp alternative flyvninger, men det tar umulig å få tak i flyvninger til Nice eller flyplasser i nærheten for en gruppe på fire personer hverken 23. eller 24. juni. Klager ringte videre til Norwegians kundeservice som informerte om at reisefølget kunne booke med andre flyselskaper og få refundert utgiftene. Det ble ikke gitt noen informasjon om eventuelle beløpsgrenser. Selskapet informerte senere samme kveld om at de reisende måtte booke nye flybilletter så billig som mulig.

Da klager ikke lyktes med å finne reisealternativer på egenhånd, kontaktet han en bookingagent. Agenten kunne ei heller oppdrive gode alternativer for reisefølget, og det eneste alternativet de hadde var businessbilletter til Marseille via Brussel til 4 525 euro pr. person. Dette var eneste tilgjengelige alternativ med ordinære flyselskaper.

Privatfly viste seg å være billigere enn ovennevnte alternativ, og dette ble bestilt av klager. Leie av privatfly kostet kroner 148 500, og klager krever hele beløpet refundert av Norwegian.

Klager avviser videre Norwegians anførsler om at de ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt. Klager hevder at det er tilstrekkelig bevist fra hans side at det ikke var andre, rimeligere alternativer tilgjengelig på tidspunktet for kanselleringen.

De alternative reisemåter som Norwegian anfører ville ikke medført at klager og hans reisefølge hadde kommet frem tidsnok for sine avtaler i Cannes. Avslutningsvis viser klager til relevant sak i Transportklagenemnda, 403/13F, hvor klager vant frem med sitt krav om kjøp av kostbare businessklassebilletter da flyvningen hans med økonomiklassebilletter ble kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1402 fra Oslo til Nice 23. juni 2016 ble kansellert.

Det er på det rene at passasjerene ble opplyst om at de kunne finne alternativ transport på egenhånd. Dette gir ikke frie tøyler for passasjerene til å pålegge selskapet urimelige kostnader. Ved uregelmessigheter har passasjerene en tapsbegrensningsplikt som medfører at de er forpliktet til å velge rimeligste alternativ. Dette er støttet av nemnda i flere saker, som for eksempel 403/13F.

Norwegian anfører at klager ikke kunne begrense mulighetene til transport ved å insistere på å reise samlet. Klagerne måtte se på det som tilstrekkelig å komme seg til destinasjonen, om så med ulike avreisetidspunkt. Selskapet anfører videre at det finnes ulike måter å reise fra Oslo til Nice. Annen type transport ville vært aktuelt, og ville dessuten vært mindre kostbart enn leie av privatfly. Klager kunne reist til London og tatt tog til Nice, eller tatt båt til Tyskland og kjørt bil til Frankrike. Klager kunne dessuten tatt fly til Paris og deretter tatt tog til Nice.

Det kan ikke forventes at Norwegian skal dekke utgifter til privatfly, et alternativ som har en påfallende høyere kostnad enn noen annen form for transport. Selskapet anfører at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt, og aviser klagers krav om refusjon av utgiftene de pådro seg.

Nemnda bemerker

DY1402 fra Oslo til Nice 23. juni 2016 ble kansellert.

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.

Norwegian har ikke redegjort nærmere for årsaken til kanselleringen. Nemnda mener derfor klagerne har krav på standarderstatning i henhold til forordningen på 400 euro pr. person.

Det fremgår av fremlagt dokumentasjon at passasjerene fikk melding fra Norwegian om at de ville få refundert utgifter til alternativ transport ved å fremlegge kvittering. Dette er ikke bestridt av Norwegian for nemnda. Nemnda legger til grunn at Norwegian ikke motsetter seg at flyselskapet i utgangspunktet var ansvarlig for utgiftene passasjerene pådro seg til alternativ transport.

Klager leide et privatfly til Nice for de fire ansatte, og har bedt om at utgiftene på kroner 148 500 erstattes av Norwegian, da det hevdes at dette var den rimeligste måten å komme seg til Nice på i tide. Klager og resten av følget skulle delta på reklamefestivalen i Cannes 23. - 26. juni 2016, og det er opplyst at det var av avgjørende betydning at alle de ansatte i selskapet kom seg til Nice for å delta på møter og arrangementer.

Nemnda har forståelse for at det var av stor betydning for firmaet å få de ansatte til Nice for å kunne delta på festivalen. Nemnda stiller seg imidlertid tvilende til at det billigste alternativet for selskapet var å leie privatfly. Klager har fremlagt e-postkorrespondansen med selskapets reiseagent kvelden 22. juni 2016, som viser de forsøk som ble gjort på å finne alternative flyvninger. Slik nemnda forstår korrespondansen, synes det som at det fantes tilgjengelige alternativer den aktuelle kvelden, som ikke ble bestilt av klager. Blant annet fremgår det av e-post fra agenten kl. 22.47 at det på dette tidspunkt var tilgjengelige billetter med KLM til Marseille, som ligger rundt to timer unna Nice med bil, for fire personer til 3 890 euro. Nemnda bemerker videre at det trolig ville være enklere å finne billetter dersom man hadde delt reisefølget. Det vises i denne sammenheng til klagers tapsbegrensningsplikt.

Nemnda mener at en realistisk pris for nye flybilletter til flyplasser i rimelig nærhet til Nice, med tillegg av sannsynlige kostnader til leie av bil, ville ligge rundt kroner 10 000 pr. person. Det vises til at bestilling av billetter på så kort varsel vil være dyrere enn ellers.

Nemnda mener etter dette at Norwegian ikke er ansvarlig for å dekke utgiftene til privatfly. Norwegian må imidlertid dekke rimelige og nødvendige kostnader til alternativ transport, slik passasjerene ble lovet etter kanselleringen. Slike rimelige og nødvendige kostnader fastsettes skjønnsmessig til kroner 10 000 pr. person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager standarderstatning på 400 euro pr. person. I tillegg anbefales at Norwegian utbetaler erstatning for utgifter til alternativ transport på kroner 10 000 pr. person i reisefølget, totalt kroner 40 000.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)