

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-02982

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone hadde billetter med Norse fra Orlando til Oslo den 27. oktober 2022. Det ble mottatt beskjed om kansellering den 3. oktober. Klager ble ombooket til den 28. oktober og da fra ny flyplass, Fort Lauderdale som ligger ca. 30 mil unna. Klager kan ikke se å ha mottatt noen informasjon i forkant av avreisedato om hvordan Norse ønsket at de skulle forholde seg til mat, ekstra overnatting eller forflytning til ny flyplass.

Klager krever refundert måltider til 2953 NOK og leiebil inkludert bensin til 1846 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse har i det vesentlige anført at klagers reise fra Orlando til Oslo den 27. oktober ble kansellert den 30. september 2022 og det ble sendt ut to varsler, 1. og 3. oktober 2022, til klager. I varselet så ble det informert om at klager hadde blitt booket om til flyvingen den 28. oktober fra Fort Lauderdale.

Norse ble kontaktet av klager den 4. november 2022 med krav om tilbakebetaling av ekstra utgifter. Det sendes svar dagen etter om at det tilbys 250 USD i forbindelse med utgifter grunnet ombookingen. Ved denne kanselleringen ble klager tilbudt busstransport til de passasjerer som ønsket dette og passasjerer som ikke ønsket å benytte dette fikk muligheten til å bestille leiebil eller alternativ transport for opptil 50 USD per passasjer. Agenten til Norse har også tilbudt en tilbakebetaling på 150 USD for mat basert på kvitteringene som er mottatt.

Det tilbys en tilbakebetaling på 250 USD for ekstra utgifter på klagers reise. Norse har bedt klager om å ta kontakt for å tilbakebetale.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer får beskjed om innstillingen mer enn to uker før planlagt avgang.

Klager ble informert om kanselleringen over to uker før planlagt avgang og har derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager har fremmet krav om refusjon for utgifter til mat og drikke på 271 USD under ventetiden, samt 1846 NOK for leiebil og bensin til flyplassen i Fort Lauderdale

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket måltider og forfriskninger, som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til mat og drikke i dette tilfellet var rimelige og påregnelige, og derfor bør dekkes av Norse. Det gjøres fratrekk på 39 USD for tips. Klager har dermed krav på 232 USD for utgifter til mat og drikke. Når det gjelder transport til flyplassen har klager en tapsbegrensningsplikt. Nemnda mener derfor at klager ikke kan kreve mer enn det en bussreise ville kostet. Til sammen for to personer utgjør dette 100 USD.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norse dekker forpleiningsutgifter med 232 USD og transportutgifter med 100 USD.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)