

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av hotell- og matutgifter grunnet kansellering.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

9/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av hotell- og matutgifter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bodø 7. november 2010 med DY204.

Flyet tok av når det skulle, men kunne ikke lande i Bodø grunnet kraftig snøvær. Flyet returnerte derfor til Oslo og landet ca. kl. 18:00.

Klager ble booket om til dagen etter kl. 08:45. Han henvendte seg til billettskranken med spørsmål om å få dekket hotell og mat, men fikk beskjed om at han ikke hadde krav på det siden han var kommet tilbake til utgangspunktet og kunne overnatte hjemme.

Klagers hjemmeadresse er Bærums Verk, men hans arbeidssted og bosted er Bodø. Klager var på gjennomreise etter et weekendopphold i Krakow. Han kom inn til Gardermoen med Norwegian tidligere på dagen og skulle direkte videre til Bodø der han jobber og bor.

Klager tok inn på hotell på Gardermoen. Han krever erstattet hotellutgifter og mat med til sammen kr 1.712. Dersom klager skulle ha reist til Bærums Verk måtte han ha benyttet flytog og taxi. Han ville ikke vært fremme før ca 21.30. (ca 42 minutter med flytog + ca 15 minutter med taxi). I tillegg måtte han ha dratt derfra ved 6-tiden om morgenen for å nå flyet neste dag (drosje og flytog). Klager ble aldri tilbudt reise til Bærums Verk.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY204 ble kansellert som følge av stengt rullebane på Bodø Lufthavn.

Ettersom klager returnerte til avreisested anser Norwegian det som naturlig at man da overnatter i eget hjem om man bor i rimelig avstand fra flyplassen.

Klager bor ca. 42 minutter fra Gardermoen..

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet), jf. EU forordning 261/2004 artikkel 8 og 9.

Klager valgte i dette tilfellet omruting. Han hadde følgelig rett til erstatning av utgifter til innkvartering dersom det var «nødvendig». Hva som er «nødvendig» må avgjøres etter en konkret vurdering. Dersom passasjerer bor i rimelig nærhet til flyplassen, vil innkvartering på hotell etter nemndas vurdering vanligvis ikke være «nødvendig». Unntak kan imidlertid tenkes der mye av tiden mellom innstilling og omruting vil gå med til transport til og fra bopæl eller der andre særlige forhold gjør det urimelig å pålegge passasjerer å benytte egen innkvartering. Det må i denne sammenheng også tas hensyn til at flyselskapet vil være pliktig til å erstatte passasjerens utgifter til og fra innkvarteringsstedet. De ulemper passasjerer blir påført ved å måtte reise til hjemstedet, må veies mot den merutgift selskapet blir påført ved en eventuell hotellinnkvartering.

Det fremgår av de foreliggende opplysninger at klager bor i Bodø men at hans «hjemmeadresse» er Bærums Verk. Det fremgår ikke hva som menes med «hjemmeadresse», men det synes ikke bestridt at klager kunne ha overnattet på «hjemmeadressen». Nemnda legger det til grunn.

Klager opplyser at han i dette tilfellet først ville ha kommet til sin «hjemmeadresse» ca kl 21.30, og at han måtte reise til Gardermoen neste ved 6-tiden. Reiseutgifter er ikke oppgitt, men nemnda anslår disse til ca 500 kroner (flytog til Lysaker + drosje).

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at hotellovernatting ikke var «nødvendig». Ulempene for klager ved å reise til hjemmeadressen var i dette tilfellet ikke så store at det kan forsvare å påføre Norwegian en ekstrautgift på om lag 500 kroner. Flertallet finner således ikke å kunne anbefale at hotellutgiftene dekkes. Dersom klager hadde overnattet på hjemmeadressen, ville Norwegian vært pliktig til å betale utgifter til transport til og fra hjemmeadressen. Flertallet finner det av denne grunn rimelig om Norwegian erstatter 500 kroner av klagers hotellutgifter.**

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke burde ha nektet klager hotellinnkvartering som han ønsket. Etter mindretallets vurdering står ikke den begrensende ekstrautgiften i forhold til den ulempen klager ville bli påført ved å måtte overnatte på hjemmeadressen.**

På bakgrunn av flertallets vurderinger, traff nemnd slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klager 500 kroner.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

*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.*