

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon ved kansellering.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2017-00082

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo (OSL) til Stockholm (ARN) og videre til Fort Lauderdale (FLL) med Norwegians flyvninger DY812 og DY7035 15. desember 2016. DY7035 ble kansellert.

Klager hadde bestilt overnatting i Miami, samt flybillett videre til Havana neste dag. Denne fikk han ikke benyttet som følge av kanselleringen. Klager fikk overnatting Stockholm, og fikk beskjed om at det var satt opp ny flyvning påfølgende dag. Klager ville ikke rekke sin neste flyvning til Cuba. Han ringte Norwegians kundeservice, som sa at de vanligvis dekket kostnader hvis passasjerene måtte bestille billetter med annet selskap. Klager bestilte nye billetter med Air France fra Stockholm til Havana for 9 457 svenske kroner.

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro, refusjon av nye flybilletter til Havana og ubenyttet hotellovernatting i Miami. Norwegian har innvilget kravet om standardkompensasjon, samt refusjon av kroner 1 600. Klagers resterende krav er 9 457 svenske kroner fratrasket det allerede refunderte beløpet på kroner 1 600, samt refusjon av hotellovernatting i Miami.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har blitt innvilget 600 euro, samt en refusjon på kroner 1 600. Artikkel 12 i EU-forordning 261/2004 slår fast at standarderstatningen kan trekkes fra erstatning som gis på annet grunnlag. Andre tap, som hotellovernatting ved ankomst dekkes av EU-kompensasjonen, hvis summen av denne utgiften utgjør mindre enn EU-kompensasjonen. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting.

Klager kjøpte nye billetter til Cuba med Air France med avgang 16. desember 2016 kl. 12.20. Norwegians nye flyvning til Fort Lauderdale hadde avreise kl. 12.00 samme dag, og klager ble booket om til denne. Norwegian anser dette som et rimelig omrutingstilbud. Norwegian setter spørsmålstegn ved hvorfor klager ikke benyttet seg av selskapets tilbud samt å kjøpe nye billetter fra Miami til Cuba, i stedet for å kjøpe nye billetter hele veien fra Stockholm. Nye billetter fra Miami til Cuba ville utgjort en vesentlig mindre kostnad.

Passasjerene har en tapsbegrensningsplikt ved uregelmessigheter, noe som blant annet er bekreftet i nemndas avgjørelse i FLYKN-403/13. Basert på billettsøk har Norwegian innvilget klager en refusjon på kroner 1 600.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers ytterligere erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning fra Stockholm (ARN) til Fort Lauderdale (FLL) med DY7035 15. desember 2016 ble kansellert. Klager har fått innvilget standarderstatning på 600 euro av Norwegian som følge av kanselleringen.

Klager krever dekket ubenyttet hotellovernatting i Miami samt billetter fra Stockholm til Havana med 9 457 svenske kroner.

Når det gjelder hotellovernatting i Miami, er det uklart for nemnda hva klager hadde betalt for denne. Nemnda legger til grunn at prisen var lavere enn 600 euro.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Nemnda mener at det er tilfellet i denne saken. Klager har altså ikke krav på ytterligere erstatning for hotellovernatting.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter, har klager påpekt at han ikke ville ha rukket sin videreforbindelse fra Miami til Havana dersom han benyttet seg av Norwegians omruting til Miami den 16. desember 2016. Han har også påpekt at alle direkteflyvninger fra Miami til Havana var utsolgt de nærmeste to dagene, da dette var like før jul.

Nemnda mener at Norwegians omruting av klager til Fort Lauderdale dagen etter var et rimelig omrutingstilbud. At klager valgte å kjøpe egne billetter for å komme raskere frem til Havana, er noe han etter nemndas syn selv må være ansvarlig for. Norwegian har innvilget et beløp på 1 600 norske kroner for å dekke utgifter til flybilletter videre fra Miami til Havana. Klager mener at dette er for lite, og antyder at billettpris Miami

- Havana på det aktuelle tidspunkt lå på over 4 000 norske kroner. Nemnda kan ikke se at dette er sannsynliggjort. Basert på fremlagte søk på billettpriser på den aktuelle strekningen, mener nemnda at Norwegians tilbud på 1 600 norske kroner må anses som en rimelig erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold utover det allerede fremsatte tilbudet fra Norwegian.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)