

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett og transportutgifter ved kansellering.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-02906

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY547 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 15. september 2017 kl. 19.30. Hun skulle reise videre fra Oslo til Ålesund (AES) med DY418 samme dag kl. 21.00. Klagers flyvning fra Stavanger ble kansellert, og hun kjøpte derfor nye billetter med SAS til kroner 3 092.

Klager hadde også utgifter til tapt hotellovernatting på kroner 1 141, flybuss på kroner 93 og kjøregodtgjørelse på kroner 105,60. Hun har fremsatt krav om refusjon av sine utgifter som følge av kanselleringen, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY547 fra Stavanger til Oslo 15. september 2017 ble kansellert.

Norwegian har utbetalt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, som tilsvarte kroner 2 334 på avreisedagen. Klager har også mottatt refusjon av ubenyttede flybilletter til kroner 937, kroner 1 141 for tapt hotellovernatting i Ålesund, togbilletter i Ålesund til kroner 93 og kjøregodtgjørelse til kroner 81,32. Mens én kjøretur til/fra flyplassen regnes som forpleining, anses utgifter til tapt hotellovernatting og flytog etter ankomst som ekstraavgifter.

Det følger av EU-forordningens artikkel 12 at erstatning som gis i henhold til forordningen kan trekkes fra erstatning som gis på annet grunnlag. Passasjerer har krav på standardkompensasjon dersom vilkårene for dette er tilstede, men om passasjerer også har rett til erstatning som ikke er regulert av forordningen, skal denne trekkes fra standardkompensasjonen.

De allerede refunderte utgiftene trekkes derfor fra standardkompensasjonen: 2 334 - 1 234 = 1 100 kroner.

Klager ble tilbudt gratis endring eller full refusjon av billettene. Norwegian hadde anledning til å booke klager om til neste dag, men i dette tilfellet valgte hun full refusjon og avbrøt dermed også sin befordringskontrakt med Norwegian. Norwegian anser at de hadde et godt ombookingstilbud til neste ledige avgang med Norwegian i denne situasjonen, da denne avgangen hadde ankomst fire timer etter ankomst med SAS. Norwegian anfører derfor at ekstrakostnaden klager påførte seg ikke var nødvendig, og at flyselskapet derfor ikke skal lastes.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers ytterligere krav utover refusjon av kroner 1 100.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY547 fra Stavanger til Oslo 15. september 2017 ble kansellert.

Norwegian har ikke bestridt ansvarsgrunnlag i saken, og har tilbudt klager standarderstatning. Klager har allerede mottatt refusjon av ubenyttede flybilletter til kroner 937, kroner 1 141 for tapt hotellovernatting i Ålesund, togbilletter i Ålesund til kroner 93 og kjøregodtgjørelse til kroner 81,32.

Norwegian mener at tapt hotellovernatting i Ålesund og flytog etter ankomst anses som ekstraavgifter, som skal komme til fradrag i standarderstatningen.

Nemnda er enig i dette; dersom standarderstatningen etter EU-forordningen overstiger annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen, jf. EU-forordningens artikkel 12. Hotellovernatting og togbilletter kommer derfor til fradrag i standarderstatningen.

Klager har også krevd utgifter til SAS-billetter dekket av Norwegian.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen. jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Norwegian tilbød klager omruting til Ålesund dagen etter. Klager ønsket ikke å motta dette tilbudet, da hun hadde viktige avtaler i Ålesund tidlig neste morgen. Hun valgte derfor å fly med SAS. Norwegian omrutingstilbud var en flyvning fire timer senere.

Når det gjelder vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud, må det foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt.

Selv om klager i dette tilfellet hadde behov for å komme tidligere frem, kan ikke det være avgjørende. Nemnda mener at Norwegians omrutingstilbud etter omstendighetene må anses som tilfredsstillende. Det var klagers eget valg at hun ikke aksepterte omrutingstilbudet.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)