

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til ny flybillett ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01157

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund (AES) til Oslo lufthavn (OSL) 16. mai 2017 kl. 07.00. Han hadde videreforbindelse med DY1040 fra Oslo til Krakow (KRK) kl. 09.40 samme dag. Klagers flyvning fra Ålesund til Oslo ble kansellert, og klager ble tilbudt omruting til DY403 kl. 09.10. Klager ville imidlertid da ha mistet sin videreforbindelse til Krakow og blitt sittende fast på Oslo lufthavn. Han valgte derfor å bestille billetter med SAS til Oslo, slik at han rakk flyvningen til Krakow.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til SAS-billetter til kroner 3 978, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund til Oslo 16. mai 2017 ble kansellert. Passasjerer ble tilbudt omruting til neste avgang til Oslo, men kjøpe nye billetter med SAS' flyvning SK1313. De nye billettene gjorde at klager rakk sin videreforbindelse med DY1040 fra Oslo til Krakow.

Det følger av EU-kommisjonens tolkningsveiledning til EU-forordning 261/2004 punkt 4.4.7 gir retningslinjer for de tilfeller hvor passasjerer har videreforbindelse:

"[A] delay must be assessed for the purposes of the compensation provided for in Article 7 of the Regulation, in relation to the scheduled time of arrival at the passenger's final destination as defined in Article 2(h) of the Regulation, which in the case of directly connecting flights must be understood as the destination of the last flight taken by the passenger".

Det følger videre av EU-forordningens artikkel 2 bokstav h at "final destinasjon" i tilfeller hvor passasjerer har videreförbindelse betyr den endelige destinasjonen for den siste flyvningen. Siden passasjerer ankom sin endelige destinasjon Krakow kl. 09.26 (UTC), er dette 19 minutter før planlagt ankomsttid. Passasjerer har fölgelig ikke krav på standardkompensasjon etter forordningen. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Det fremgår videre at passasjerer betalte kroner 1 999 for sine alternative billetter fra Ålesund til Oslo med SAS. Norwegian har allerede refundert kroner 777 for hans ubenyttede Norwegian-billetter, samt at selskapet har betalt kroner 1 522 for hans utgifter til omruting. Dette dekker derfor klagers utgifter til kroner 1 999.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund til Oslo 16. mai 2017 kl. 07.00 ble kansellert. Passasjerer ble tilbudt omruting til neste avgang til Oslo, men ville da ikke rukket videreförbindelsen til Krakow kl. 09.40. Han kjøpte nye billetter med SAS' flyvning SK1313 kl. 06.55. Klager hadde gjennomgående billett.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinäre omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Ved kansellering gjelder det ingen tretimersregel som ved försinkelse. Forutsatt at det ikke foreligger ekstraordinäre omstendigheter etter artikkel 5 nr. 3, har passasjerene krav på erstatning etter forordningen artikkel 5 jf. artikkel 7. Dersom passasjerene omrutes, kan erstatningen imidlertid reduseres etter reglene i artikkel 7 nr. 2.

Klager ble tilbudt omruting til Oslo, men han ville da ikke ha rukket sin videreförbindelse til Krakow. Det er uklart når han i så fall ville ha blitt omrutet av Norwegian til Krakow. Klager betalte selv for å reise med SAS til Oslo, og rakk videreförbindelsen.

Norwegian har ikke redegjort for årsakene til kanselleringen, og har derfor ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinäre omstendigheter. Klager har derfor rett til standarderstatning på 250 euro.

Etter nemndas syn er vilkårene for å avkorte standarderstatningen etter artikkel 7 nr. 2 heller ikke til stede, da det ikke var omrutingen til Norwegian som gjorde at klager rakk videreförbindelsen slik at han derfor ikke ble försinket til endelig ankomststed.

Klager har videre krevd dekket sine kostnader til nye flybilletter. Billettene kostet kroner 2 299. I henhold til fremlagt dokumentasjon har Norwegian refundert kroner 777 for ubenyttet flybillett, samt dekket kroner 1 522 i prisdifferanse for ny billett. Norwegian har derfor dekket klagers utgifter i denne förbindelse.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)