

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon etter kansellert reise fra Los Angeles til Oslo.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02984

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt 4 passasjerer, hadde billetter med Norse Atlantic Airways og skulle fly fra Oslo til Los Angeles den 15. oktober og fra Los Angeles til Oslo den 26. oktober 2022. Den 3. oktober fikk de beskjed om at avgangen fra Los Angeles var kansellert uten at det ble oppgitt noen årsak. Flyselskapet ga aldri noe tilbud om omruting som kunne gjennomføres, men oppga kun at et alternativ var fra Los Angeles med et flyselskap som heter Spirit til Fort Lauderdale og derfra til Oslo. Ingen tider og kun at det ville avhenge av om det var ledige plasser hos flyselskapet.

De fikk et tilbud om en kreditt pålydene billettprisen for den kansellerte reisen, alternativt refusjon av billettprisen. Klagers reisebyrå, Berg-Hansen, undersøkte mulighetene som flyselskapet hadde antydnet de kunne benytte seg av, men det ville bety en reise på over 30 timer med en mellomlanding i Fort Lauderdale på ca 10 timer og to netter på fly.

En returbillett er påkrevd for visum til USA. Klager måtte derfor kjøpe nye en-veis returbilletter med Finnair via Helsinki en uke før avreise.

Klager krever prisen for nye returbilletter refundert med kr 30886, samt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert flyavgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med Norse Atlantic Airways fra Los Angeles til Oslo den 26. oktober 2022 ble kansellert den 1. oktober 2022 og varsel om dette ble sendt ut den 1., 2. og 3. oktober 2022. I varselet ble klager informert om de kunne mottat refusjon av billettene i form av en kreditt hos flyselskapet og at dersom det ikke var ønskelig så ble klager bedt om å ta kontakt med dem for videre assistanse.

Den 1. oktober ble Norse kontaktet av klager med forespørsel om ombooking til en annen flyvning. Den 2. oktober informerte Norse m at de hadde en alternativ rute som inkluderte å bli flyttet over til en flyvning med Spirit Airlines til Fort Lauderdale og videre til Oslo med Norse. Den 4. oktober informerte klager dem om at de selv hadde bestilt nye billetter for hjemreisen. Norse ble ikke informert om ombookingen klager selv hadde gjort før etter at denne var gjort.

Norse kan ikke tilby refusjon av billettene med Finnair som klager selv ordnet. En ombooking ble tilbudt innen rimelig tid av Norse. Norse kan refundere de opprinnelige billettene, samt utbetale summen som Norse ville ha betalt for å booke klager og hans medreisende om til flyselskapet Spirit Airlines,(totalt USD 684 for 4 passasjerer).

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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk passasjerene beskjed om kanselleringen den 3. oktober, altså mer enn to uker før avgang. Klager og hans medreisende har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Retten til omruting inkluderer omruting med et annet flyselskap. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen

Klager har fremlagt korrespondansen han hadde med Norse Atlantic Airways når det gjaldt alternativ reise hjem fra Los Angeles. Etter nemndas mening er det fra flyselskapet side ikke tilbudt en konkret omruting som klager kunne ta stilling til. Det er antydning et forslag, men etter at klagers reisebyrå hadde undersøkt litt mer rundt dette fant de ut at det innebar at de måtte reise hjem en dag før planlagt og da med en reise på over 30 timer. Klagers reisebyrå fant et alternativ med Finnair med avreise den 26 oktober og kortere reisetid.

Klager ble ikke tilbudt en tilfredsstillende omruting, og har etter nemndas syn krav på refusjon av sine utgifter på 30886. Dersom Norse Atlantic Airways har refundert noe av de opprinnelige billettene, så kan dette beløpet trekkes fra refusjonen som gis.

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 Atlantic Airways refunderer klagers utgift til nye billetter med kr. 30886. Dersom flyselskapet har refundert noe av de opprinnelige billettene, så kan dette beløpet trekkes fra refusjonen som gis.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)