

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved kansellering.

Dato

16.05.2017

Saksnummer

2016-00775

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Varna (VAR) med Norwegians flyvning DY1574 2. juli 2016 kl. 17.25. Flyvningen ble kansellert, og klager fikk beskjed om kanselleringen kort tid før avreise. Videre ble klager informert om at reisefølget kunne bli booket om til ny flyvning til Burgas tre dager senere eller bestille nye flybilletter på egenhånd. Klager valgte følgelig sistnevnte løsning, og bestilte flybilletter fra Oslo til Istanbul, da Tyrkia var klagers sluttdestinasjon på denne reisen.

Norwegian har innvilget klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. passasjer. Klager anfører at Norwegians påstand om at selskapet ikke er pålagt å dekke utgiftene til de nye flybillettene da klager bestilte flybilletter til en annen destinasjon enn opprinnelig ikke kan føre frem, da selskapet likevel ville booket klager om til en annen destinasjon tre dager senere (Burgas).

Klager fremholder sitt krav om at Norwegian dekker nye flybilletter fra Oslo til Istanbul på kroner 15 995,99.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1574 fra Oslo til Varna 2. juli 2016 ble kansellert. Klager har fått innvilget standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, samt at selskapet har refundert prisen på flybillettene med Norwegian på kroner 5 387.

Klager kjøpte nye billetter fra Oslo til Istanbul. Norwegian anfører at de ikke kan dekke utgiftene til disse flybillettene, da klager ikke har reist til samme destinasjon som han ville ha gjort med Norwegians flyvning. Krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting blir absorbert i EU-erstatningen, og kan følgelig ikke bli refundert separat.

Norwegian avviser følgelig klagers krav om dekning av utgifter til nye flybilletter.

Nemnda bemerkjer

DY1574 fra Oslo til Varna 2. juli 2016 kl. 17:25 ble kansellert.

Klager og hans reisefølge har alle fått innvilget standarderstatning på 400 euro av Norwegian i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

Klager har bedt om at deres flybilletter til Istanbul på kroner 15 996 erstattes.

Klager ønsket i utgangspunktet omruting, men Norwegian kunne ikke tilby en flyvning før tre dager senere. Denne reisen gikk til Burgas, en by ca. 130 kilometer fra Varna. Dette var uaktuelt for klager, da det ville ha redusert deres ferie betraktelig, og de ville dessuten havnet i en annen by enn planlagt. Klager har opplyst at de ble informert av Norwegian om at de alternativt kunne finne et annet fly selv og be om dekning av billett-kostnadene fra Norwegian. Norwegian har ikke kommentert dette.

Klagerne måtte derfor etter nemndas syn kunne regne med at Norwegian aksepterte at de valgte alternativ transport.

Klager kjøpte billetter til Istanbul, en by ca. 450 kilometer fra Varna. Istanbul var etter det opplyste også klagers opprinnelige endestasjon. Det må bero på en misforståelse når Norwegian hevder at klager kjøpte billetter til Budapest.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til alternative flybilletter til Istanbul. Det er opplyst at klager og hans reisefølge på to personer allerede har fått refundert kroner 5 387 for Norwegian-billettene, og differansen utgjør kroner 10 609.

Når det gjelder klagers utgifter til hotell, er det opplyst at de utgjør 286,50 euro. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren 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. Det er tilfellet i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 10 609.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)