

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Spørsmål om omruting.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04013

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY614 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 20. juli 2018 kl. 17.00. Flyvningen ble kansellert, og klager måtte kjøpe nye billetter med SAS til kroner 1 999.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av kostnader til nye flybilletter til kroner 1 999.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har allerede imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon på 250 euro. Selskapet har også refundert klagers ubenyttede flybillett med Norwegian til kroner 1 309.

Selskapet har anført at når det gjelder krav om refusjon av utgifter, skal standardkompensasjonen trekkes fra eventuelle krav om kompensasjon på annet grunnlag. Dersom EU-kompensasjonen overstiger den andre kompensasjonen, vil kun EU-kompensasjonen utbetales. Dette er tilfellet i denne saken, og Norwegian har på denne bakgrunn avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY614 fra Oslo til Bergen 20. juli 2018 ble kansellert. Klager har mottatt standardkompensasjon på 250 euro og refusjon av ubenyttet flybillett med Norwegian til kroner 1 309.

Spørsmålet er om klager har krav på refusjon av sin nye flybillett med SAS til kroner 1 999.

Ved kansellering har passasjerene krav på omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av billetten, jf., EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Hva som må anses som omruting "snarest mulig" må bero på en skjønnsmessig helhetsvurdering.

I dette tilfellet var klagers flyvning planlagt kl. 17.00. Norwegian har fremlagt tekstmeldingen som ble sendt til klager kl. 15.44 med informasjon om at flyvningen ble kansellert. Senere, kl. 17.28, ble det informert om at det var satt opp buss med avgang kl. 18.20. Passasjerene hadde også adgang til å booke ny flyvning kostnadsfritt på selskapets hjemmesider.

Klager bestilte en flyvning med SAS med avgang kl. 18.20, og må ha handlet relativt raskt etter at det ble kjent at DY614 ble kansellert. Nemnda er av den oppfatning at passasjerene må gi flyselskapet en viss tid til å områ seg før det fremsettes tilbud om omruting av berørte passasjerer. Nemnda er av den oppfatning at tilbudet som ble gitt i dette tilfellet, må anses for å oppfylle vilkårene i artikkel 8 nummer 1.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har krav på refusjon av sine billetter med SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)