

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstraavgifter grunnet forsinkelser.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2022-03406

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Kristiansand med DY277 via Oslo med DY356 til Bodø den 18. august 2022. Flyet fra Kristiansand ble forsinket og klager fikk beskjed om at han kunne ombookes til neste fly til Bodø den 19. august kl. 15:00. Dette passet ikke for klager, da han måtte rekke et møte i Bodø den 19. august kl. 11.

Klager bestilte ny fleksibel billett med SAS fra Oslo til Bodø den 19. august. Klager møtte opp tidlig på flyplassen og fikk plass på flyet kl. 08:40 slik at han rakk sin avtale i Bodø kl. 11. Da klager ikke kom til Bodø før den 19. august fikk han ikke benyttet sitt forhåndsbetalte hotellet i Bodø den 18. august (kr. 1393).

Klager krever:

- 1) Full refusjon av flybillett fra Kristiansand til Oslo – ikke bare delvis fra Oslo til Bodø. Begrunnelse: Norwegian var ikke i stand til å levere innen rimelig tid. Det hadde tatt kortere tid med tog fra Kristiansand til Bodø enn med Norwegian sitt opplegg.
- 2) Kompensasjon i henhold til EU regler
- .
- 3) Erstatning for utgifter til brus og sjokolade, 180 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforskriften § 5-3. Norwegian har

tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at DY277 fra Kristiansand til Oslo den 18. august 2022 ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Bodø.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager kom frem til Bodø mer enn tre timer etter planlagt ankomsttid og Norwegian har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 EUR.

Klager har også rett på forpleining i ventetiden etter artikkel 9. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klagers utgifter til brus og sjokolade på hotellet på Gardermoen, 180 NOK.

Ved forsinkelse har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Klager ble tilbudt omruting til ny avgang fra Oslo til Bodø med avreise den 19. august klokken 15. Spørsmålet for nemnda er om slik omruting er «snarest mulig».

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. 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.

Norwegian har ikke forklart hvorfor det eventuelt ikke var mulig å booke om klager til en tidligere flyvning. Klager har omrutet seg selv med avreise den 19. august klokken 08:40 med et annet flyselskap. Nemnda mener at Norwegian sitt tilbud om omruting klokken 15:00 ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at Norwegian dekker kostnadene til ny flybillett med SAS, 3399 NOK, med fratrekk for refusjon av deler av den opprinnelige billetten dersom denne har blitt

refundert. Nemnda bemerker at klager ikke har krav på refusjon av billetten fra Kristiansand til Oslo, da denne delen av billetten ble benyttet av klager.

Klager har også hatt utgifter til forhåndsbetalt hotell i Bodø fra 18. til 19. august, som han ikke fikk benyttet som følge av forsinkelsen.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentantene – mener at utgifter til hotell som ikke kan benyttes på grunn av forsinkelse eller kansellering i utgangspunktet ikke er en utgift som selskapet er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tapt overnatting på hotell er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen. Mindretallet viser til at det i tidligere nemndspraksis (jf. f.eks. FLYKN-2019-2244, FLYKN-2019-2486 og FLYKN-2019-4999) enstemmig ble uttalt følgende:

"Utgiften som kreves dekket [forhåndsbetalt hotellopphold] utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20."

Også nylig nemndspraksis viser at en samlet nemnd har ansett slike konsekvenser for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2019-2486, FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1289, FLYKN-2021-1464, FLYKN-2022-1567 og FLYKN-2022-1814.

Mindretallet kan ikke se at det har skjedd en utvikling i rettspraksis som skulle tilsa en endring i nemndspraksis, og mindretallet kan for øvrig ikke se at flertallets praksisendring har tilstrekkelig gode grunner for seg.

Nemnda konkluderte i tråd med flertallets oppfatning.

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 Norwegian utbetaler standarderstatning med 250 EUR, erstatter klagers utgifter til drikke og sjokolade, 180 NOK og erstatter klagers utgifter til nye flybilletter med SAS, 3399 NOK, med fratrekk for refusjon av deler av den opprinnelige billetten dersom denne har blitt refundert.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)