

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av hotellutgifter grunnet kansellering.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

121/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av hotellutgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Evenes via Oslo den 1. desember 2010 kl. 15:00.

DY613 fra Bergen til Oslo ble kansellert, og hun ble booket om til neste fly 17:15.

Klager fikk så tilbud om å reise videre fra Oslo til Evenes kl. 21:15. Siden hun reiste med små barn avtalte klager med Norwegian Kundeservice per telefon at hun kunne overnatte på Gardermoen og fly videre til Evenes dagen etter. Klager fikk bekreftet av vedkommende hun snakket med at hun ville få hotellutgiftene dekket.

Å få hotellutgiftene refundert var en forutsetning for at klager valgte denne løsningen. Klager mener at Norwegian nå bryter den muntlige avtalen de inngikk.

Klager krever refundert hotell- og matutgifter til sammen kr 2550.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY613 ble kansellert grunnet mangel på flymaskiner som følge av dårlige værforhold i London. Det vises til vedlegg.

Klager ble tilbudt ny reise til endelig destinasjon samme dag. Hun ønsket selv å fortsette reisen dagen etter, noe som ble gjort.

Klager hevder hun ble lovet refusjon av hotellutgifter. Norwegian bestrider dette.

Norwegians praksis er å omrute passasjerene snarest mulig. Dersom hotell er eneste alternativ vil de få tilbud om dette. Klager valgte her selv å avstå fra transport samme dag. Hun må derfor selv påta seg kostnaden dette medførte.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet), jf. EU forordning 261/2004 artikkel 8 og 9.

Klager ble i dette tilfellet omrutet til Oslo og tilbudt videre omruting til Evenes kl 21.05. Samlet forsinkelse ville på dette tidspunkt være om lag seks timer. Klager reise sammen med sin samboer og barn på tre og fire år.

Nemnda legger til grunn at klagerne i stedet ble omrutet til flygning neste dag. Det står påstand mot påstand om Norwegians kundesenter i den foreliggende situasjon tilbød klager å dekke utgifter til hotell.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Norwegian tilbød klager å dekke hotellutgiftene. Ved vurderingen legger flertallet vesentlig vekt på at Norwegian hadde tilbudt omruting samme dag til bestemmelsesstedet, og således hadde oppfylt forpliktelsene etter EU forordningen. Flertallet bemerker videre at om Norwegian hadde tilbudt å erstatte utgifter til hotell, ville man ha forventet at Norwegian konkret formildet hotell, da selskapet har gunstige avtaler med hotellene i slike tilfelle. Det har således formodningen mot seg at Norwegian skulle overlate til klager å skaffe hotell, for deretter å refundere påløpte utgifter. Flertallet kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner ikke å kunne laste Norwegian for denne. Flertallet er følgelig av den oppfatning at klager ikke har rett til erstatning av hotellutgifter.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter finner det etter en samlet vurdering mer sannsynlig at Norwegians kundesenter lovet å erstatte hotellutgiftene enn at det ikke ble gjort. Nemnda viser til klagers opplysninger og klagers behov. Norwegian har ikke fremlagt log eller annen informasjon til støtte for sitt syn.

Mindretallet anbefaler at Norwegian erstatter klager totalt 2 550 kroner.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.