

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett og matutgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02646

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 29. mai 2019 kl. 14.20 skulle klager reise med DY1786 fra Oslo til Lisboa. Klager fikk imidlertid ikke komme med dette flyet, da det var overbooket.

Klager anfører at hun, etter å ha blitt nektet ombordstigning, gikk til Norwegian-skranken. Der fikk klager opplyst om at det eneste alternativet var å ta et fly via Sverige dagen etter. Klager anfører at hun samtidig fikk beskjed om at det var usikkert om det ville være ledige seter på denne flyvningen. Dersom hun ville reise samme dag, måtte hun sjekke med et annet selskap. Klager kjøpte dermed en flybillett med TAP Portugal med avreise kl. 19.15 samme dag.

Norwegian opplyste opprinnelig i svaret sitt til klager om at overbookingen skyldtes bytte av fly i forbindelse med at alle fly av typen Boeing 737 MAX måtte settes på bakken. Til dette anfører klager at hun bestilte billetten 6. mai 2019, som var lenge etter EASAs avgjørelse 12. mars 2019 om at disse flyene måtte settes på bakken. Klager er av den oppfatning at den oppgitte årsaken dermed ikke kan medføre riktighet.

Klager anfører videre at det var først under ombordstigningen at hun ble nektet å gå om bord på flyet som følge av overbookingen. Klager anfører at etter det hun kunne se, forsøkte ikke Norwegian å finne frivillige som ville si fra seg setet sitt, noe de etter EU-forordning 261/2004 er forpliktet til å gjøre.

Klager har fått refusjon for flybilletten som ikke ble brukt, i tillegg til standarderstatning på 400 euro. Klager anfører at dette imidlertid ikke er noe hun har fått umiddelbart, selv om hun etter EU-forordning 261/2004 har rett på å få utbetalt erstatning med det samme i henhold til artikkel 7.

Klager anfører videre at hun ikke har fått oppgitt valgene som er nevnt i bokstav a, b og c i forordningens artikkel 8. Kravet om at passasjerer skal ha fått den assistansen som vedkommende har krav på, er dermed etter klagers syn ikke oppfylt og kan ikke brukes som begrunnelse for å ikke dekke kostnadene fordi klager bestilte en billett på egen hånd.

Klager opplyser om at hun ikke ble spurt om personlig kontaktinformasjon da hun henvendte seg i Norwegian-skranken. Klager mener at Norwegian hadde ansvaret for at hun fikk den nødvendige informasjonen, noe hun ikke fikk. Klager er av den oppfatning at Norwegian bør dokumentere at de har tilbudt henne tre forskjellige valgmuligheter i henhold til artikkel 8, slik de hevder at de har gjort.

Klager mener at det ikke medfører riktighet at hun valgte å ikke reise med Norwegian. Klager er av den oppfatning at hun ikke fikk oppgitt noe spesifikt alternativ. Klager anfører at tilbudet hun fikk om å fly til Lisboa dagen etter uansett ikke oppfyller forordningens artikkel 8 bokstav b, da det gikk direkte fly samme dag som hun kunne bestille på stedet. Norwegian har dermed etter klagers syn ikke tilbudt henne omruting under tilsvarende forhold ved tidligst mulig anledning.

Klager viser til skrevet hun fikk fra Norwegian med informasjon om rettighetene sine: «Dersom du nektes ombordstigning, eller hvis flyet ditt blir kansellert eller forsinket i minst fem timer, vil vi gi deg ny billett til det endelige reisemålet ditt uten ekstra kostnader. Du har også rett til å endre reisedato for det endelige reisemålet til en senere dato, dersom det er seter tilgjengelig for dette. Hvis du ikke lenger ønsker å reise, har du rett til full refusjon av den ubrukte billetten innen syv dager, og for den delen eller delene av reisen som ikke er foretatt, og for den delen eller delene du allerede har foretatt, hvis flyvningen ikke lenger er relevant i forhold til din opprinnelige reiseplan.»

Klager viser også til at Norwegian oppgir følgende:

«Dersom du blir nektet ombordstigning mot din vilje, eller hvis flyet ditt blir kansellert eller forsinket med en viss varighet (som beskrevet ovenfor), har du rett til: mat- og drikkekuponger som står i forhold til ventetiden, med mindre dette fører til at flyvningen blir ytterligere forsinket (...)»

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 3690 kroner for ny flybillett og refusjon av matutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY1786, grunnet endret flymaskin. Klager har fått standarderstatning på 400 euro som følge av dette.

Ved kanselleringer og forsinkelser over fem timer er flyselskapet forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av billetten. I dette tilfellet ble passasjerer tilbudt omruting med

tilsvarende flyvning fra Oslo via Stockholm til Lisboa neste dag, den 30. mai 2019. Klager valgte å kjøpe nye billetter med TAP Portugal på eget initiativ. Norwegian anser kjøp av alternative billetter med TAP som et unødvendig kjøp, da Norwegian hadde muligheten til å omrute klager til en senere avgang med eget selskap innen rimelig tid. Passasjerer bør derfor ha ansvaret for den økonomiske byrden forbundet med kjøp av nye flybilletter selv. Norwegian har allerede refundert de ubenyttede billettene som ble kjøpt hos Norwegian, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Det vises til fremlagt dokumentasjon, som viser at flyvningen DY804 fra Oslo til Stockholm med avgang 30. mai 2019 fraktet 126 passasjerer. Flyet hadde plass til 186 passasjerer. Flyvningen DY4277 fra Stockholm til Lisboa 30. mai 2019 fraktet 166 passasjerer. Også dette flyet hadde plass til 186 passasjerer.

Det vises i tillegg til tolkningsretningslinjene til EU-forordningen 261/2004, spesielt artikkel 4 (b):b angående retten til refusjon eller ombooking ved kanselleringer: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Når passasjerer blir informert om kansellering av flyreisen, og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 (1) gjøres én gang. I slike tilfeller, så snart passasjerer har valgt ett av de tre alternativene i henhold til artikkel 8 (1) a, b, eller c, har flyselskapet ingen forpliktelse knyttet til de to andre alternativene. Da passasjerer i dette tilfellet ble tilbudt omruting, men valgte å arrangere alternativ transport selv, og har fått refundert ubrukte billetter fra Norwegian, kan ikke kravet om refusjon av alternativ transport imøtekommes.

Vedrørende klagers krav om refusjon av måltid, kan ikke Norwegian ta stilling til denne delen av kravet, da det ikke er vedlagt kvitteringer på dette.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav om refusjon av ny flybillett og matutgifter imøtekommes.

Nemnda bemerker

Dersom en passasjer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi vedkommende erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere passasjerer i samsvar med artikkel 8 og 9. Dette innebærer at passasjerer skal tilbys refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Nemnda legger til grunn at klager har fått standarderstatning på 400 euro og 2361 kroner i refusjon for den ubrukte billetten av Norwegian. Klager krever i tillegg refusjon av den nye flybilletten, som kostet 3690 kroner, og refusjon av matutgifter i ventetiden.

Klager ble tilbudt omruting via Sverige neste morgen. Hun kjøpte selv billetter samme kveld med et annet flyselskap til kroner 3 690. Nemnda kan ikke se at Norwegians tilbud i dette tilfellet tilfredsstiller kravet om omruting «snarest mulig» og til «tilsvarende transportvilkår». Nemnda anbefaler derfor at Norwegian dekker klagers mellomlegg til ny flybillett.

Nemnda mener at det er grunnlag for å tilkjenne et skjønnsmessig beløp for nødvendige utgifter til mat og drikke i ventetiden, selv om klager ikke har vedlagt kvittering. Nemnda fastsetter erstatningen til kroner 300.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til mat og drikke med kroner 300, samt mellomlegget til ny flybillett.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)