

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med kansellering.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1059/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ha reiset fra Tromsø til Malaga via Gardermoen 26. mars 2015 kl. 06:30 med DY371. Flyet hadde tekniske problemer. Klager ble omrutet med SAS med avgang kl. 09:00. Flyet måtte mellomlande på Værnes pga. vanskelige værforhold på Gardermoen. Det førte til at klager ikke rakk flyet til Malaga.

Klager tok inn på hotell og forsøkte å kontakte Norwegian. De fikk tilbud om å dra til Helsinki på kvelden 30. mars og overnatte for så å ta fly til Malaga 31. mars. Dette godtok ikke klager og ville da reise hjem til Tromsø. De fikk ikke retur billett til Tromsø før den 30. mars da det ikke var noe tilgjengelig. Dette resulterte i store ekstraavgifter.

Klagers kreverrefusjon av utgifter til billett Oslo - Tromsø kr 5.498, erstatning av utgifter til overnatting på hotell kr 3.200, transport kr 960 samt utgifter på kr 3.500 for leid leilighet i Manilva.

Norwegian har refundert opprinnelig reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY371 fra Tromsø til Oslo 26. mars ble kansellert på grunn av uforutsette teknisk problem med startmotoren. Da de tekniske problemene var løst, stengte flyplassen i Oslo på grunn av dårlige værforhold. Klager var i kontakt med Norwegian den 27. mars for å kansellere billetten, tur og retur, og få denne refundert. Når en reise kanselleres opphører kontrakten med selskapet.

Kanselleringen gir rett til en standard EU kompensasjon på 400 euro per person.

Norwegian vil også innvilge refusjon av utgifter til forpleining, men disse må dokumenteres. På bakgrunn av den innsendte dokumentasjon vil Norwegian imøtekomme følgende:

EU kompensasjon EUR 1&nbsp;200

Flytog NOK 360

Mat NOK 300

Klager har fått refusjon av originale flybilletter.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerkter:**

Klagers flygning DY371 fra Tromsø til Oslo 26. mars 2015 kl.06.30 ble kansellert pga. teknisk feil. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning.

Norwegian har erkjent at kanselleringen gir grunnlag for standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda er enig i dette, jf. forordningen artikkel 5. jf. artikkel 7nr 1b). Størrelse på de standardiserte satser avhenger av avstanden til det endelige reisemålet, og avstanden fra Tromsø til Malaga er over 1 500 kilometer. (Norwegian har i sin oppsummering skrevet EUR 1200. Nemnda legger til grunn at det er en åpenbar feilskrift, jf. premissene, og at dette ikke er bindende for Norwegian).

Klagerne ble omrutede med SAS til Oslo for å kunne nå flyet videre til Malaga. SAS-flyet måtte imidlertid mellomlande på Værnes pga. vanskelige værforhold på Gardermoen. Som følge av dette rakk ikke klagerne flyet til Malaga.

Forordningen artikkel 8 nr. bokstav a) og b) regulerer passasjerens rettigheter i et slikt tilfelle. Det fremgår av bestemmelsen at passasjerer har valget mellom omruting, snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet eller refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, og for den del eller de deler som har funnet sted dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan samt eventuelt returflygning snarest mulig til det første avgangsstedet.

Klager ble tilbudt omruting til Malaga via Helsinki 30. mars med videre flygning til Malaga den 31. mars 2015. Klager ønsket ikke dette da det ville bli for slitsomt.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby klager omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, tilbake til Tromsø, jf. ovenfor. Norwegian pliktet videre å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting dersom dette er nødvendig, jf. forordningen artikkel 9.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klager ikke fikk tilbud om omruting tilbake til Tromsø.

Klager kjøpte flybilletter til Tromsø med Norwegian den 30. mars 2015. Han opplyser at dette ikke var mulig å oppdrive billetter før den tid. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Norwegian har refundert klagers opprinnelige billetter Tromsø-Oslo-Malaga t/r. Klager har i tillegg rett til refusjon av utgifter til billetter med Norwegian Oslo-Tromsø 30. mars, 5 498 kroner.

Klager har videre rett til erstatning av utgifter til måltider og forfriskninger (ikke alkohol) og hotell fra 26. - 30. mars.

Norwegian har i e-post av 18. august 2015 til klager akseptert å erstatte utgifter til hotell på Gardermoen med 800 kroner. Det er i overensstemmelse med klagers opprinnelige krav. I e-post av 13. november 2015 aksepterer ikke Norwegian dette kravet. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian er bundet av aksepten i e-posten til klager. På bakgrunn av fremlagt bankutskrift finner nemnda det godtgjort at de faktiske utgifter var på 835 kroner og anbefaler at Norwegian erstatter dette beløpet.

Norwegian har videre akseptert å erstatte to billetter med flytoget. Etter nemndas vurdering bør Norwegian erstatte utgifter til ytterligere to turer med flytoget, 360 kroner. Nemnda viser til at reisefølget besto av to personer og at begge fikk utgifter til tog t/r Oslo.

Nemnda er videre av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte utgifter til shuttlebuss til hotell på Gardermoen. Klager har opplyst at denne kostet 240 kroner. Norwegian har ikke kommentert beløpet, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager har krevd erstattet utgifter til hotell i Oslo med 2 400 kroner. Han har ikke fremlagt kvittering eller bankutskrift som viser betaling av et slikt beløp. Nemnda er enig med Norwegian i at klager ikke har sannsynliggjort at de har hatt utgifter til hotell. Nemnda antar at det ikke vil by på vanskeligheter å fremskaffe slik dokumentasjon i ettertid, og anbefaler at klager gjør det og så på nytt presenterer sitt krav for Norwegian.

For så vidt angår utgifter til måltider og forfriskninger, har klager fremlagt bankutskrift som viser utgifter til tre forskjellige restauranter/spisesteder på til sammen 2 280 kroner. Det foreligger ingen kvitteringer fra de aktuelle steder. Det er heller ingen opplysninger om utgiftene omfatter alkoholholdige drikker.

Klagerne har imidlertid opphold seg på Gardermoen og i Oslo fra 26. - 30. mars, og det er sannsynlig at de har hatt utgifter til måltider og forfriskninger. I mangel av andre opplysninger finner nemnda etter en skjønnsmessig vurdering å sette disse til 4 000 kroner.

For så vidt angår utgifter til forhåndsbetalt hotell i Manilva, er det ut fra sakens opplysning vanskelig å ta stilling til om klager har rett til erstatning av disse. (Det vil bl.a. avhenge av om det var teknisk feil eller værforhold som var årsaken til at klager ikke rakk flyet fra Oslo). Nemnda tar ikke stilling til dette, da en eventuell erstatning ansett uansett vil inngå i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda anbefaler videre at Norwegian refunderer utgifter til billetter Oslo - Tromsø med 5 498 kroner samt erstatter utgifter til hotell på Gardermoen med 835 kroner,

shuttlebuss med 240 kroner, flytog med til sammen 720 kroner og måltider og forfriskninger med 4&nbsp;000 kroner.

Eventuelle tidligere utbetalinger (med unntak av refusjon av opprinnelige billetter) kommer til fradrag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*