

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

26.09.2024

### Saksnummer

2023-03763

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, hadde kjøpt billetter gjennom Gotogate med Norse Atlantic Airways fra Oslo til New York den 28. oktober 2023. Kostnad for billetten er 759.52 USD.

Den 27. september 2023 fikk klager en e-post fra Gotogate om at flyvningen var kansellert og at klager kunne velge mellom å bli ombooket eller få refundert billetten. Klager forsøkte å finne alternativer for å fly andre dager, men det var ingen ledige avganger de neste to ukene. Ved å velge refusjon var eneste alternativ 676.64 USD (82.88 USD mindre enn hva de betalte for reisen).

Klager var i kontakt med Norse for å få booket om til en annen avgang, men responsen uteble. Klager har ikke mottatt refusjon mens dem ventet på svar. Klager bestilte nye flybilletter hos et annet selskap, noe som gjorde at billetten ble kostbar. Ny reiserute var fra Oslo til Amsterdam den 29. oktober. De måtte overnatte en ekstra natt i Oslo (mellom 28.-29.). De måtte også overnatte i Amsterdam, da neste fly gikk den 31. oktober. Reisen gikk derfra videre fra Amsterdam – Boston – New York. Billetten fra Oslo til Amsterdam kostet 216.16 USD. Billetten fra Amsterdam til New York kostet 349.45 USD.

Det er ikke mottatt refusjon av billett som ikke kunne benyttes.

Klager krever standarderstatning 600 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004 og refundert flybilletten med Norse.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse Atlantic Airways og Gotogate har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### 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. transportklagenemndforskriften § 5-3. Norse Atlantic Airways og Gotogate har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at Norse Atlantic Airways kansellerte flyvningen som skulle gå fra Oslo til New York den 28. oktober 2023 (rutenummer N01).

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Ifølge klagers forklaring og fremlagt dokumentasjon fikk klager beskjed om kanselleringen den 27. september 2023. Kanselleringen gir med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken finner nemnda det klart at klager ønsket omruting, men ikke fikk tilstrekkelig assistanse til dette. Klager har derfor krav på erstatning for utgifter til omruting gjort på egenhånd. Nemnda anbefaler med dette at Norse Atlantic Airways utbetaler 216,16 USD for reise Oslo-Amsterdam og 349,45 USD for reisen mellom Amsterdam og New York. Dersom klager pr. dags dato har fått refundert noe av den opprinnelige billetten kan selskapet gjøre fratrekk for denne summen. Dette fordi passasjerene ikke skal fly gratis.

Nemnda mener at klager også har rett på dekning av hotelloppholdene i Oslo og Amsterdam, da dette var overnattinger som ble nødvendig grunnet kanselleringen og omrutingen. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Nemnda anbefaler med dette at Norse Atlantic Airways også utbetaler 156,25 USD for overnatting i Oslo og 432,89 USD for overnattingen i Amsterdam.

Forbrukerrepresentanten 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 Norse Atlantic Airways utbetaler 216,16 USD for nye flybilletter Oslo-Amsterdam og 349,45 USD for nye flybilletter mellom Amsterdam og New York. Ved denne refusjonen kan det gjøres fratrekk for eventuelt allerede refundert beløp knyttet til de opprinnelige billettene (dersom pengene er mottatt av klager). Norse

Atlantic Airways anbefales videre å refundere 156,25 USD for overnatting i Oslo og 432,89 USD for overnattingen i Amsterdam.

**Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)