

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon ved kansellering. Tapsbegrensningsplikt

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2016-00799

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1575 fra Varna (VAR) til Oslo lufthavn (OSL) 2. juli 2016 kl. 22.25. Flyvningen ble kansellert, og klager mottok instruksjoner pr. tekstmelding om å sørge for alternativ transport selv.

Klager forsøkte å ta kontakt med Norwegian på telefon og chat, men fikk ikke svar. Hotellet klager hadde bodd på hadde ikke ledige rom for videre opphold i Bulgaria. Klager begynte så å søke etter nye flybilletter. Billettene klager fant for seg og reisefølget (totalt to passasjerer) de kommende dagene var svært kostbare. Klager booket ikke de aller billigste billettene, da reisetiden var over et døgn. Norwegian informerte ikke klager om noen beløpsgrense ved kjøp av nye flybilletter.

Klagers totale utgifter beløper seg til 42 346,21 kroner for to passasjerer. Norwegian har utbetalt 10 000 kroner til klager. Klager har fremsatt krav om refusjon av det resterende beløpet på 32 346,21 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1575 fra Varna til Oslo lufthavn 2. juli 2016 ble kansellert. Passasjerene har mottatt standardkompensasjon på 400 euro pr. person, totalt 800 euro, samt 10 000 kroner for nye flybilletter og 250,27 kroner for utgifter til transport.

Flyselskapet skal sørge for omruting ved kansellering eller forsinkelser. I dette tilfellet valgte Norwegian å informere sine passasjerer pr. tekstmelding om at de selv kunne finne alternativ transport. En slik oppfordring gir ikke passasjerene frie tøyler til å kjøpe usedvanlige dyre billetter. Mange av passasjerene som var berørt av samme kansellering kjøpte billetter med andre selskap. Norwegian har refundert ulike beløp, hvor gjennomsnittsprisen pr. person var cirka 4 000 kroner. Det må derfor kunne forventes at klager kunne gått til anskaffelse av billigere billetter.

Ved uregelmessigheter har passasjerene en tapsbegrensningsplikt, som betyr at de er forpliktet til å velge rimeligste alternativ. Dette er støttet av flere avgjørelser i Transportklagenemnda, blant annet 403/13F.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om ytterligere refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at Norwegian har utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av 10 000 kroner for nye flybilletter og 250,27 kroner for utgifter til transport. Nemnda legger derfor til grunn at Norwegian ikke motsetter seg at flyselskapet i utgangspunktet er ansvarlig for de utgiftene passasjerene pådro seg til alternativ transport.

Passasjerer skal ved kansellering få valget mellom refusjon og omruting, jf. EU-forordningen artikkel 8. Klager fikk ikke tilbud om omruting. Klager ordnet derfor hjemreisen selv, og kjøpte alminnelige økonomiklassebilletter med to mellomlandinger til kroner 42 346,21 kroner. Han har opplyst at han ikke fant noen rimeligere billetter med reisetid under 24 timer. Da klagers reisefølge var hans sønn på seks år, legger nemnda til grunn at det var en forutsetning at de to passasjerene måtte reise sammen.

Nemnda mener at det ikke er sannsynlig at de billigste flybillettene kostet over 20 000 kroner pr. person, selv i starten av juli og kort tid før avreise. Likevel legger nemnda til grunn at Norwegian i sitt tilsvarende svar til nemnda ikke har tilstrekkelig godtgjort at gjennomsnittsprisen for refusjon fra andre passasjerer var cirka 4 000 kroner. Nemnda legger videre til grunn at det ikke var mulig for reisefølget å reise separat, men at klager likevel har en tapsbegrensningsplikt.

Nemnda mener at en realistisk pris for nye flybilletter fra flyplasser i nærheten av Varna til flyplasser i nærheten av Oslo, ville ligge på rundt 10 000 kroner pr. person. Det vises til at bestilling av billetter på så kort varsel vil være dyrere enn ellers. Nemnda mener etter dette at Norwegian ikke er ansvarlig for å dekke klagers totale tap. Norwegian må imidlertid dekke rimelige og nødvendige kostnader til alternativ transport, slik passasjerene ble lovet etter kanselleringen. Slike rimelige og nødvendige kostnader fastsettes skjønnsmessig til 10 000 kroner pr. person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler ytterligere 10 000 kroner til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)