

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon ved kansellering.

### Dato

23.05.2018

### Saksnummer

2017-02343

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 24. juni 2017 kl. 07.20. De hadde videreforbindelse fra London til Alicante (ALC) samme dag kl. 09.50 lokal tid. Flyvningen fra Oslo ble kansellert.

Klager fikk ingen informasjon om omrutingstilbud fra Norwegian, og avviser at selskapet tilbød han omruting via Ålesund til Alicante. Klager og hans reisefølge bestemte seg derfor å kjøre bil til Alicante. Han har på dette grunnlag fremsatt krav om refusjon av følgende utgifter:

Båtbillett Oslo - Kiel, kroner 5 400.

Drivstoff, 370,79 euro.

Utgifter til bomring, 110,58 euro.

Hotell, 467,70 euro .

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo til London - Gatwick 24. juni 2017 ble kansellert. Kanselleringen medførte at klager mistet sin videreforbindelse fra London til Alicante med Norwegians flyvning D82438 samme dag.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 at passasjerene har krav på ombooking eller refusjon av billetten ved kansellering. I denne saken hadde Norwegian anledning til å omrute klager med DY408 fra Oslo til Ålesund og videre med D85333 til Alicante samme dag som kanselleringen oppstod. Norwegian oppfatter klager slik at han ikke ønsket omrutingstilbudet, og har blitt refundert flybilletter til kroner 11 829,54. Klager har også mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro for fire passasjerer.

Norwegian kan ikke se hvordan utgifter til transport og hotellovernatting har påløpt i denne saken. Klager valgte ikke å ta i mot Norwegians omrutingstilbud. Da han i stedet valgte refusjon, avsluttes befordringsavtalen med Norwegian. Utgifter som påløper etter dette kan ikke lastes Norwegian.

Selskapet avviser klagers ytterligere krav utover refusjon og standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har tatt klagers krav om standarderstatning på 400 euro pr. passasjer til følge.

Spørsmålet nemnda skal behandle, er om klager har krav på å få dekket sine reiseutgifter til Alicante.

Norwegian anfører at klager kunne bli omrutet via Ålesund samme dag. Klager opplyser at de ikke fikk et slikt tilbud.

Nemnda anser det ikke sannsynlig at klager ble tilbudt omruting av Norwegian samme dag. Det vises til fremlagt tekstmelding fra Norwegian 24. juni kl. 23.25, der det fremgår at Norwegian har problemer med alternativ transport, og at passasjerene vil få dekket egen transport dersom utgiftene er rimelige og kvitteringer fremlegges.

Klager har fremlagt kvitteringer for båtreise, hotellutgifter, drivstoff og bomring på totalt 949,07 euro. Dette må anses som rimelige transportutgifter for fire personer. Til fradrag kommer utgifter til flybilletter på kroner 11 829,54. Klager har derfor allerede fått refundert mer enn han hadde i utlegg.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)