

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt ferietid, samt refusjon av utgifter til ny flybillett.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00510

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1503 fra Praha (PRG) til Oslo lufthavn (OSL) 23. juli 2017 kl. 19.20. Flyvningen ble kansellert. Klager mottok en SMS kl. 16.45 om at flyvningen var kansellert, og forsøkte å kontakte Norwegian på telefonnummeret som ble oppgitt i tekstmeldingen. Klager viser til fremlagt dokumentasjon, og anfører at han stod i telefonkø i én time uten å få kontakt. Fem timer senere, kl. 21.50, mottok han en tekstmelding med informasjon om at han var booket om til ny avgang neste dag og at han kunne sjekke inn på hotell. På dette tidspunktet hadde klager imidlertid kjøpt nye flybilletter.

Klager har mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av Norwegian-billett til kroner 1 867. Klager har, i tillegg til dette, fremsatt krav om dekning av utgifter til nye flybilletter (16 024 tsjekkiske koruna), utgifter til mat (694 tsjekkiske koruna og 16,30 euro), taxi (640 tsjekkiske koruna) og erstatning for tapt ferietid (kroner 2 714).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1503 fra Praha til Oslo 23. juli 2017 ble kansellert. Klager har allerede mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av ubenyttet Norwegian-billett. Norwegian har dessuten imøtekommet klagers krav om refusjon av utgifter til mat og transport. Gjenstående krav er derfor erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Ved forsinkelser og kanselleringer er flyselskapene forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av flybilletten. I dette tilfellet hadde Norwegian anledning til å booke klager om til første mulige flyvning neste dag, 24. juli. Klager valgte å kjøpe nye billetter med et annet flyselskap med avreise 24. juli til tross for at han ble informert om ombooking pr. SMS. Klager kontaktet Norwegian, og det var lang ventetid for å få svar, men dette

må man regne med ved kanselleringer. Det fremgår av Norwegians systemer at en i klagers reisefølge var i kontakt med selskapet og avviste tilbudet om ny reiserute dagen etter. Av klagers innsendte kvitteringer har hele reisefølget kjøpt nye billetter med annet flyselskap.

Norwegian anser kjøp av nye billetter som unødvendig, da Norwegian selv hadde anledning til å booke om klager til en senere avgang. Passasjerer bør derfor selv bære den økonomiske byrden.

Videre anfører selskapet at klagers fremlagte dokumentasjon for tapt arbeidsfortjeneste ikke er tilstrekkelig da lønns slippen ikke viser faktisk trekk i lønn. Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1503 fra Praha til Oslo 23. juli 2017 ble kansellert.

Norwegian har innvilget klager standarderstatning på 250 euro etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 som følge av kanselleringen, og har dekket klagers utgifter til mat mv. Klager ønsker i tillegg erstattet nye flybilletter med Austrian, samt erstatning for tapt ferietid.

Klager har opplyst at han sto i telefonkø en time hos Norwegian uten å få kontakt. Etter fem timer fikk klager tilbud om omruting dagen etter. Klager hadde da ordnet transport selv. Klager kjøpte billetter med Austrian som gikk 24. juli med ankomst kl. 12.45.

Passasjerer som rammes av kansellering, har etter forordningen artikkel 8 krav på å bli omrutet "snarest mulig".

Nemnda viser til flyselskapet må få noe tid til å organisere en alternativ reise for passasjerene. At det tidvis vil være lang telefonkø i forbindelse med kanselleringer, er påregnelig. Passasjerene står fritt til å organisere sin egen reise dersom man ikke ønsker å vente på et tilbud om omruting fra flyselskapet, men må da være forberedt på selv å dekke disse utgiftene. Nemnda mener at Norwegian i dette tilfellet har tilbudt en akseptabel omruting. Passasjerene fikk mulighet til omruting den 24. juli med ankomst kl. 18:05, bare noen få timer senere enn klagers flyvning. Klager valgte å kjøpe billetter med et annet flyselskap, og må selv bære utgiftene i denne forbindelse.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for et krav om tapt ferietid. Det må da eventuelt dokumenteres at klager faktisk har tatt ut ubetalt ferie. På grunnlag av reglene om samordning i forordningen artikkel 12, vil størrelsen av beløpet (om det overstiger 250 euro) være avgjørende for om det eventuelt er et overskytende beløp som kommer til utbetaling. Slik dokumentasjon er ikke fremlagt her.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)