

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, en ekstra hotellovernatting og en ekstra dag med leiebil, i tillegg til forsinkelsesrenter. To kanselleringer.

Dato

18.01.2022

Saksnummer

2021-00648

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medreisende hadde kjøpt flybilletter med Norwegian, via Supersaver, for å reise med DY1553 fra Budapest til Oslo kl. 21.25 den 1. august 2021. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert i mars 2021. Klager med reisefølge ble ombooket til DY1551, med avgang kl. 10.00 den 1. august 2021. Da hovedformålet med reisen var at klager med reisefølge skulle være med på et Formel 1-arrangement om ettermiddagen den 1. august, passet ikke endringen. De fikk endret reservasjonen til DY1551 dagen etter, den 2. august 2021. Klager endret hotellbestillingen og leiebilbestillingen de hadde i Budapest i henhold til dette. Klager har oppgitt at de valgte å utføre en ny hotellbestilling fremfor å endre den de hadde, da dette ble billigere.

Avgangen den 2. august ble imidlertid også kansellert av Norwegian, og klager og reisefølget ble igjen ombooket til DY1551 kl. 10.00 den 1. august 2021. Klager forsøkte å få hjelp av både Supersaver og Norwegian for å bli ombooket til en senere avgang, men uten hell. Klager valgte da å be om refusjon av billettene og kjøpe nye billetter med annet selskap. Klager har oppgitt at de valgte de billigste billettene de fant.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter pålydende 7853,73 kroner, en ekstra hotellovernatting pålydende 2258,66 kroner og en ekstra dag med leiebil pålydende 287,86 kroner, i tillegg til forsinkelsesrenter. Klager har oppgitt at han har mottatt 7753,73 kroner fra Norwegian for de nye billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette. De har imidlertid valgt å imøtekomme klagers krav om refusjon av omrutingskostnadene.

Supersaver har i det vesentlige anført følgende:

Den 19. februar 2021 bestilte klager en reise for tre personer mellom Oslo og Budapest. Utreisen og hjemreisen var separate bestillinger. Klagen dreier seg om hjemreisen. Flyhistorikken viser at DY1553 med avgang kl. 21.25 den 1. august ble kansellert, og Norwegian tilbød en ny flyvning samme dag, DY1551 kl. 10.00. I tråd med klagers ønske ble de ombooket til DY1551 med avgang kl. 10.00 den 2. august.

Supersaver får aldri beskjed om hvorfor et flyselskap velger å kansellere flyvningen. Flyvningen ble registrert som «UN» i bestillingssystemet, og mer informasjon enn dette får ikke Supersaver. Norwegian har i dette tilfellet kansellert klagers opprinnelige flyvning og nye flyvning. Begge gangene tilbød de omruting med DY1551 med avgang kl. 10.00 den 1. august.

Supersaver har søkt om full refusjon fra Norwegian på klagers vegne. Supersaver kan ikke garantere at flyselskapet vil godkjenne refusjonsforespørselen, eller at hele beløpet vil bli refundert. Skulle Supersaver motta penger fra Norwegian, vil dette bli refundert videre til klager.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvar i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at det har skjedd to kanselleringer i dette tilfellet. Kansellering gir rett til standarderstatning 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 jf. artikkel 7. Passasjerer har likevel ikke rett på standarderstatning hvis vedkommende ble informert om innstillingen mer enn to uker før avreise, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Basert på dokumentasjonen i saken legger nemnda til grunn at klager ble varslet om den første kanselleringen den 11. mars 2021 og den andre kanselleringen den 23. juni 2021. Dette var mer enn to uker før avreise, og klager med reisefølge har således ikke rett på standarderstatning. Klager har heller ikke krevd dette.

Uavhengig av om passasjerer har rett på standarderstatning, skal passasjerer tilbys valget mellom refusjon av den fulle billettprisen og omruting enten snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige plasser, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, og det er således flyselskapet som er ansvarlig for å tilby omruting eller refusjon overfor passasjerer. Dette gjelder også i tilfeller der flybilletten er kjøpt via et reisebyrå.

Klager har forklart at han tok kontakt med både Supersaver og Norwegian i forbindelse med ønske om å bli omrutet med en senere flyvning, men at han ikke fikk hjelp til dette.

Norwegian har som nevnt ikke inngitt tilsvaret i saken og har ikke møtet gått klagers anførsler. Nemnda er av den forståelse at Norwegian i ettertid har imøtekommet kravet om dekning av ekstraavgiftene til nye billetter. Klager har oppgitt å ha mottatt disse pengene, minus 100 kroner. Det er uklart hva differansen på 100 kroner skyldes. Dersom differansen skyldes at en allerede utbetalt refusjon for de opprinnelige billettene er fratrasket, kan ikke nemnda anbefale at de siste 100 kronene utbetales. Dersom dette ikke er tilfelle, anbefaler nemnda at de siste 100 kronene også utbetales.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av utgifter til en ekstra natt på hotell og en ekstra dag med leiebil. Disse utgiftene er ikke omfattet av dekningen etter EU-forordning 261/2004.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 kan flyselskapene bli ansvarlige for tap som følge av forsinkelser, med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke var vært mulig. I henhold til nemndspraksis brukes også denne regelen ved kanselleringer/ruteendringer, men tapet må være påregnelig. Det vises til saker som FLYKN-2019-1824 og FLYKN-2019-3789. Videre har passasjerer en tapsbegrensningsplikt.

I dette tilfellet viser fremlagt dokumentasjon at den nye hotellbestillingen og den nye leiebilbestillingen ble utført etter at klager hadde fått beskjed om den første kanselleringen og fått endret flyreservasjonen til 2. august. Videre har klager forklart at de valgte å utføre en ny hotellbestilling fremfor å endre bestillingen, og de begrenset således tapet. Nemnda mener at utgiftene i dette tilfellet må anses som en direkte følge av kanselleringen og at klager ellers ikke ville hatt dette tapet. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke disse ekstraavgiftene.

Klager har i tillegg fremsatt krav om forsinkelsesrenter. Nemnda er av den oppfatning at vilkårene for å tilkjenne forsinkelsesrente etter forsinkelsesloven § 2 første ledd er til stede. Nemnda mener derfor at klager har krav på lovens forsinkelsesrente på beløpene, regnet fra 30 dager etter at klager sendte skriftlig påkrav med oppfordring om å betale.

Nemnda anbefaler følgelig at Norwegian utbetaler de resterende 100 kronene for de nye billettene dersom differansen ikke skyldes at allerede utbetalt refusjon for de opprinnelige billettene er fratrasket. Videre anbefaler nemnda at Norwegian refunderer ekstraavgiftene til hotell pålydende 2258,66 kroner og leiebil pålydende 287,86 kroner og utbetaler forsinkelsesrenter til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers ekstraavgifter til hotell og leiebil og de resterende 100 kronene for de nye billettene dersom differansen

ikke skyldes at allerede utbetalt refusjon for de opprinnelige billettene er fratrasket.
Videre anbefaler nemnda at det utbetales forsinkelsesrenter.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)