

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett på grunn av manglende omruting etter kansellert avgang.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-01727

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise på Norwegians rute DY614 fra Oslo til Bergen den 27. september 2019 kl. 16.00. Hun mottok melding kl. 13.17 om at flyvningen var kansellert på grunn av tekniske problemer og kl. 13.48 fikk hun melding om at de jobbet med å finne alternativ reise til passasjerene. Klager kontaktet Norwegians kundeservice og etter anbefaling fra dem bestilte hun ny billett med SAS med avgang kl. 19.40 samme kveld. Alle Norwegians fly var fullbooket og avgangene med andre flyselskap ble raskt fylt opp. Kl. 14.25 fikk klager nok en melding fra Norwegian og denne gang med beskjed om at det var satt opp buss til Bergen neste dag kl. 12. For klager som skulle tilbringe fredag kveld og lørdag i Bergen før hjemreise på søndag, var dette ikke aktuelt.

Klager sendte derfor krav om erstatning for mellomlegget mellom utgiften til ny billett og refusjonsbeløpet for den opprinnelige billetten, men har fått til svar at Norwegian ikke vil erstatte klagers utgift til omruting.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av mellomlegget mellom utgiften til ny billett og det som er refundert for den opprinnelige billetten. Dette utgjør 250 euro + kr.1725.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i sitt tilsvarende svar til nemnda tilbudt klager standarderstatning på 250 euro for kanselleringen av DY614 fra Oslo til Bergen den 27. september 2020.

Når det gjelder utgiften til ny billett som passasjerer søker refusjon for, kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme dette kravet. Ved kanselleringen ble det satt opp alternativ transport fra Oslo Lufthavn som passasjerer valgte å ikke reise på. Passasjerer var heller aldri i kontakt med Norwegian for å undersøke andre alternativer dersom deres

alternativ ikke skulle passe. Norwegian viser til meldingen som ble sendt passasjerens vedrørende omruting og tilbudet om bussreise lørdag 28. september med avreise fra Oslo lufthavn kl. 12.

Nemnda bemerker

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. Dette har Norwegian bekreftet i sitt tilsvarende svar til nemnda at de vil gi klager med 250 euro.

Ved kansellering har passasjerens valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf. EU-kommisjonens veiledning til EU-forordning 261/2004 av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgift til flybilletten med SAS, fordi omrutingstilbudet ikke oppfylte kravet om omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav b).

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet både tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Som nevnt begrenser ikke omrutingsplikten seg til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerens må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerens kjøper nye billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerens å måtte dekke utgiften selv.

Klager ønsket omruting til Bergen samme dag da hun skulle tilbringe tid i Bergen fredag og lørdag før hun skulle reise hjem igjen på søndag. Ifølge klager fikk hun anbefalt av Norwegians kundeservice å selv kjøpe en billett med et annet selskap siden alle Norwegians flyvninger til Bergen samme dag var fullbooket. Dette skjedde før klager fikk melding om at det var satt opp buss dagen etter. Norwegian har benektet at klager var i kontakt med dem. Partene er imidlertid enige om at klager fikk tilbud om omruting til Bergen neste dag med buss kl. 12 fra Oslo Lufthavn. Klager ville i så fall ha kommet frem lørdag kveld, over et døgn forsinket.

Etter nemndas oppfatning oppfylte ikke Norwegians omrutingstilbud kravet til omruting "snarest mulig" jf. EU-forordning 261/2004 art. 8 nr. 1 bokstav b), da klager med omrutingstilbudet med buss ikke ville være fremme i Bergen før lørdag kveld, over et døgn forsinket. Klager fikk kjøpt billett hos SAS og det må derfor legges til grunn at det fantes omrutingsalternativer fredag ettermiddag eller kveld som kunne vært tilbudt klager. Dersom flyselskapet ikke har oppfylt kravet til omruting snarest mulig, skal det dekke utgiften som passasjerens pådrar seg ved å ordne en alternativ reise på

tilsvarende transportvilkår selv. Nemnda mener derfor at klager må få erstattet utgiften til ny flybillett med SAS, fratrullet beløpet for den refunderte billetten med Norwegian.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift til nye billetter med kr. 1725. Dersom standarderstatningen på 250 euro ikke er utbetalt klager, så anbefales dette gjort.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)