

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering. Spørsmål om tilstrekkelig omrutingstilbud. Klager kjøpte nye billetter på eget initiativ.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-03157

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY940 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 30. april 2019 kl. 13.50, og videre med D83778 fra København til Amman (AMM) samme dag kl. 16.25. Flyvningen DY940 ble kansellert, og klager ble informert om dette natten før klokken 04.00. Han har vist til at han først så meldingen fra Norwegian kl. 08.30 om morgenen. Han skulle da dra med toget fra Porsgrunn til Oslo lufthavn. Klager ankom flyplassen rundt kl. 12.00, og han kontaktet da Norwegians skranke for å be om omruting. Han måtte stå to timer i kø for å få hjelp. Ved skranken ble han fortalt at han ikke hadde noen rettigheter, da han hadde møtt opp til innsjekking for sent. Norwegian hadde nemlig booket ham om til en ny flyvning kl. 12.30, noe klager har anført at han aldri ble informert om.

Som følge av beskjeden han fikk i skranken, kjøpte klager nye billetter med Turkish Airlines til kroner 3279. Han pådro seg kostnader til hotellovernatting i Istanbul til kroner 1066, og han tapte en forhåndsbetalt hotellovernatting i Jordan til kroner 307. I forbindelse med kanselleringen hadde han også utgifter til middag ved Oslo lufthavn til kroner 300 og frokost i Istanbul til kroner 200. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro, samt refusjon av de ovennevnte utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise fra Oslo til København med DY940 og fra København til Amman med D83778 den 30. april 2019.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon på 600 euro.

Passasjeren har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter med Turkish Airlines, hotellovernatting ved flyplassen i Istanbul, samt tapt hotellovernatting i Amman.

Passasjerene ble informert om kanselleringen pr. tekstmelding 30. april 2019 kl. 03.07 (UTC). I denne meldingen ble han også informert om at Norwegian hadde ledige plasser på flyvninger som gikk både før og etter DY940, og klager ble tilbudt omruting med D83224 samme dag kl. 12.30, én time og 20 minutter før opprinnelig flytid. Med denne forbindelsen ville klager ha rukket sin videreforbindelse til Amman, og han ville ha kommet frem til sin endelige destinasjon som planlagt.

Klager kontaktet imidlertid aldri Norwegian, men arrangerte omruting på eget initiativ. Det vises i denne forbindelse til loggen, hvor det ikke fremkommer at klager har vært i kontakt med selskapet før hans forespørsel om refusjon.

Norwegian har i denne forbindelse vist til EU-kommisjonens tolkningsveiledning til EU-forordning 261/2004 og til artikkel 4 bokstav b: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them».

Passasjeren ble automatisk omrutet til D83224 den 30. april 2019, noe som medfører at han var garantert plass på denne flyvningen. Han booket imidlertid billetter med Turkish Airlines på eget initiativ. Norwegian er derfor av den oppfatning at klager har pådratt seg en unødvendig kostnad, da Norwegian tilbød han omruting innen rimelig tid. Klager må derfor selv være ansvarlig for disse kostnadene. Klager har dessuten mottatt refusjon av sine ubenyttede Norwegian-billetter.

Flyselskapet plikter ikke å tilby passasjerer forpleining etter at de tar valget om å omrutes på eget initiativ, og Norwegian har på dette grunnlag anført at de ikke er erstatningsansvarlige for klagers hotellutgifter - verken i Amman eller i Istanbul.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til forpleining ved Oslo lufthavn. Da det ikke er fremlagt kvitteringer på dette, har Norwegian også avslått dette kravet.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon av utgifter til hotellovernatting og forpleining.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY940 fra Oslo til København 30. april 2019 ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse til Amman.

Klager har fått utbetalt standarderstatning på 600 euro.

Spørsmålet for nemnda er derfor om klager har krav på refusjon av sine utgifter til nye flybilletter, hotellovernatting i Istanbul, tap av forhåndsbetalt hotellovernatting i Amman, samt forpleining i ventetiden i Oslo og Istanbul.

SMS med varsling om kansellering og muligheter i forbindelse med omruting ble sendt til klager rundt kl. 04.00 den 30. april. Klager har opplyst at han sjekket omrutingsalternativene kl. 08.30 om morgenen, og at verken den tidligere eller senere avgangen var aktuelle. Han kontaktet skranken på flyplassen, men fikk da beskjed om at han hadde kommet for sent til flyvningen.

Klager ble automatisk omrutet av Norwegian til en flyvning som gikk halvannen time tidligere enn den opprinnelige flyvningen, noe som i utgangspunktet er en akseptabel omruting. Klager rakk imidlertid ikke denne flyvningen, fordi han måtte reise helt fra Porsgrunn. For klager var denne omrutingen derfor uaktuell. Det er uklart om klager ble varslet om at han var tildelt plass på denne flyvningen.

I og med at Norwegian ikke har dokumentert at klager fikk beskjed om at han var automatisk omrutet, kan nemnda ikke se at klager kan lastes for at han ikke ga beskjed til Norwegian om at han ikke ville rekke den tidligere avgangen. Nemnda mener at klager bør få refundert sitt mellomlegg til alternativ transport og hotellovernatting i Istanbul, samt et skjønnsmessig beløp til mat og drikke på kroner 400. Når det gjelder forhåndsbetalt hotellovernatting, anses det dekket av standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers mellomlegg til alternativ transport, utgifter til mat på kroner 400 samt hotellovernatting i Istanbul.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)