

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til hotellovernatting og mat. Spørsmål om omrutingstilbud med buss kan anses som "tilsvarende transportvilkår" i EU-forordningens forstand. Saken er gjenopptatt, jf. FLYKN-2017-2571.

Dato

27.02.2018

Saksnummer

2018-00452

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager representerer en gruppe på 48 personer, hvor de fleste av de reisende var barn og ungdommer. Gruppen reiste fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning DY537 25. juni 2017 kl. 15.45. De skulle deretter reise videre til Berlin - Schönefeld (SXF) med DY1108 samme dag kl. 18.00. Gruppen hadde returbilletter med Norwegian 29. juni, og skulle fly fra Berlin til Bergen via Oslo.

Da gruppen hadde ankommet Oslo lufthavn, ble det opplyst om at DY1108 til Berlin var kansellert som følge av pilotmangel hos Norwegian i denne tidsperioden. Gruppen ble tilbudt busstransport til Berlin samme dag, et tilbud gruppen avslo på grunn av reisealternativets varighet på cirka ett døgn.

Klager anfører at gruppen aldri ble tilbudt busstransport til Stavanger 25. juni eller flytransport til Berlin på et senere tidspunkt som Norwegian anfører.

Klager anfører at busstransport fra Oslo lufthavn til Berlin ikke er et tilbud i samsvar med EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav b eller c om passasjerenes rett til omruting "på tilsvarende transportvilkår". Det er anslått at bussturen ville tatt cirka 16 timer med nødvendige pauser. Klager anfører at Transportklagenemnda må ta med i vurderingen av omrutingstilbudet at gruppen i hovedsak bestod av barn/ungdommer og deres foresatte, at Norwegian ikke tilbød gruppen hotellovernatting og at returreisen fant sted allerede 29. juni.

Gruppen viser til at Transportklagenemnda i en rekke tidligere avgjørelser har kommet til at busstransport ikke anses som et tilstrekkelig omrutingstilbud i EU-forordningens forstand, og at det i disse tilfellene var snakk om vesentlig kortere distanser enn det

som er tilfelle i denne saken. Klager viser til FLYKN-2015-696 og FLYKN-2016-704. Praksis fra Transportklagenemnda viser, etter klagers syn, at bussturen til Berlin klart ikke kan anses for å være en omruting på tilsvarende transportvilkår. Det vises også til at det klare utgangspunktet er at tilsvarende transportvilkår innebærer omruting med fly. Klager viser til at Oslo og Berlin har store flyplasser, slik at det skulle være gode muligheter for å tilby omruting med fly. Klager anfører at gruppen på dette grunnlag har krav på refusjon av ytterligere to netter på hotell på Lillestrøm.

Klager har fått refundert flybilletter, hotellovernatting på Lillestrøm i tidsperioden 25. til 26. juni, flytogbilletter og forhåndsbestilte aktiviteter og overnatting i Berlin, totalt kroner 208 514,80. Klager har også blitt tilkjent standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. passasjer, totalt kroner 112 400.

Klagers gjenstående krav er refusjon av ytterligere to netter på hotell til kroner 66 667 og forpleining i samme tidsperiode, kroner 23 151. Klagers gjenstående krav beløper seg til kroner 89 819. Klager anfører at disse kostnadene er en nødvendig følge av at Norwegian ikke transporterte gruppen tilbake til Bergen før 28. juni, og at gruppen følgelig har krav på forpleining inntil turen ble avsluttet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gruppen på 48 passasjerer reiste med Norwegians flyvning DY537 fra Stavanger til Oslo lufthavn. I Oslo fikk de vite at flyvning DY1108 videre til Berlin - Schönefeld ble kansellert.

Norwegian har allerede utbetalt til klager:

- Refusjon av flybilletter, kroner 113 151,8.
- Refusjon for en natt på hotell 25. til 26 juni, kroner 33 333.
- Refusjon av billetter med Flytoget fra Oslo lufthavn til Lillestrøm, kroner 3 500.
- Refusjon av forhåndsbestilt hotell, buss og bespisning i Berlin, kroner 58 530,57.
- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt kroner 112 400.

Klagers gjenstående krav:

- Refusjon av ytterligere to netter på hotell på Lillestrøm i tidsperioden 26. - 28. juni, kroner 66 667.
- Refusjon av utgifter til forpleining i Oslo og omegn i tidsperioden 26. - 28. juni, kroner 23 151.

Klagers gjenstående krav beløper seg til kroner 89 819.

Norwegian anfører at de var i kontinuerlig kontakt med gruppens ledere etter at flyvningen 25. juni ble kansellert. Det viste seg å være svært vanskelig å finne nye flybilletter til en gruppe på 48 personer, særlig tatt i betraktning at gruppen i hovedsak bestod av mindreårige reisende, og at gruppen derfor ikke ønsket å dele seg. 25. juni ble det derfor tilbudt og avtalt at gruppen skulle reise med buss fra Oslo til Berlin påfølgende

dag. Bussen hadde 73 sitteplasser, samt henger for frakt av gruppens bagasje. Bussturen fra Oslo til Berlin ville tatt cirka 16 timer. Tilbudet ble til slutt avslått av gruppens leder kvelden 25. juni.

Det er ikke uvanlig å lete etter alternative transportmåter i tilfeller som dette. Dette er i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 2: "Når passasjerene opplyses om innstillingen, skal de opplyses om eventuelle alternative transportmåter". Passasjerene er ikke forpliktet til å ta i mot selskapets tilbud om alternativ transport. Dersom man ikke ønsker omruting, vil passasjerene tilbys refusjon av sine flybilletter. Norwegian har som nevnt refundert gruppens flybilletter.

Gruppen ble 25. juni bedt om å finne hotellovernatting på egen hånd. Hotellene Norwegian samarbeider med var fullbooket som følge av flere forsinkelser og kanselleringer denne dagen, og flere berørte passasjerer ble bedt om å finne hotellovernatting selv.

26. juni ble gruppen tilbudt busstransport tilbake til Stavanger samme dag, men også dette tilbudet ble avslått. Gruppen fremsatte i stedet krav om opphold i Oslo-området i tre dager, og ønsket å reise tilbake med planlagt flyvning fra Oslo 29. juni. Klager ble informert pr. telefon at Norwegian ikke ville dekke utgifter til dette oppholdet.

Påfølgende dag, 27. juni, ble gruppen på nytt tilbudt buss til Berlin, men tilbudet ble avslått av klager. Norwegian tilbød også at gruppen kunne reise med DY632 og DY638 til Bergen denne dagen. Gruppen ønsket ikke å dele seg, og avslo tilbudet. Norwegian og klager ble på dette tidspunktet enig om at gruppen skulle fraktes til Bergen med buss 28. juni, og denne returreisen ble gjennomført.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 at flyselskapet er forpliktet til å tilby assistanse dersom en flyvning kanselleres. Videre fremgår det av artikkel 8 at passasjerene i disse tilfellene kan velge mellom refusjon av flybillettene eller omruting til destinasjonen. Norwegian valgte i dette tilfellet å refundere klagers flybilletter, samt tilby omruting for hele gruppen. Selskapet anfører at de derfor har oppfylt sine forpliktelser mer enn tilstrekkelig. Avgjørelsen ble truffet skjønnsmessig og tok høyde for gruppens størrelse og passasjerenes skuffelse.

Selskapet anfører at deres forpleiningsansvar opphørte etter at gruppen avslo Norwegians tilbud om busstransport til Berlin eller Stavanger 26. juni. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om hotell og forpleining i tidsperioden 26. til 28. juni 2017.

Nemnda bemerker

Transportklagenemnda - fly fattet vedtak i denne saken i FLYKN-2017-2571. Saken ble avvist.

Klager har begjært gjenopptakelse av saken.

Det følger av transportklagenemndforskriften § 6-6 (1) at en sak kan gjenopptas dersom "en av partene fremlegger nye opplysninger som nemndas leder antar ville hatt betydning for utfallet av den tidligere behandlingen dersom de hadde vært kjent".

I begjæringen har klager bedt om at nemnda tar stilling til saken utelukkende basert på Norwegians saksfremstilling, slik at "ethvert bevisspørsmål kan ryddes av veien". Det er et forhold som etter nemndas syn kan begrunne gjenopptakelse.

Nemnda har derfor besluttet å gjenoppta saken.

Nemnda legger etter dette til grunn at Norwegian den 26. juni 2017 tilbød å kjøre hele gruppen med buss til Stavanger samme dag.

Med tanke på gruppens størrelse, og at det var nødvendig å holde gruppen samlet, mener nemnda at tilbudet om busstur tilbake til Stavanger den 26. juni 2017 etter omstendighetene må anses som akseptabelt. Nemnda mener at Norwegian med dette har oppfylt sine plikter etter EU-forordningen artikkel 8 bokstav a ved å tilby retur til første avgangssted samt å refundere billettutgiftene.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på dekning av de resterende nettene på hotell og forpleining i denne perioden.

Vedtak

Transportklagenemnda fly anbefaler at saken gjenopptas og at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)