

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett. Kansellering av flyvning samme dag. Spørsmål om klager ble tilbudt omruting snarest mulig.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03485

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

31. mai 2019 skulle klager reise med DY7002 fra New York til Oslo. Planlagt avgang fra New York var kl. 23.30 den 31. mai, og planlagt ankomst i Oslo var kl. 12.50 den 1. juni. Flyvningen ble imidlertid kansellert samme dag.

Klager anfører at hun etter tre timer på telefonen ble tilbudt omruting med et fly som gikk kl. 23.30 den 2. juni. Dette flyet skulle gå til Roma, og derfra måtte klager ta et annet fly til Oslo. Klager anfører at hun ville ankomme nærmere midnatt den 2. juni. Klager anfører at dette ikke er et omrutingstilbud «snarest mulig» og «på tilsvarende transportvilkår». Klager anfører at det fantes flere alternative flyvinger som landet i Oslo på et tidligere tidspunkt. Klager anfører også at Norwegian satte inn et ekstra fly den 1. juni, men at hun ikke fikk plass på dette. Klager kjøpte selv nye flybilletter til sitt endelige bestemmelsessted.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager har fått 600 euro i standarderstatning og refusjon av matutgifter og den opprinnelige flybilletten med Norwegian.

Klager krever refusjon av den nye billetten på 2314,69 USD som hun kjøpte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7002 fra New York til Oslo med avgang den 31. mai 2019 ble kansellert. Klager mottok full billettrefusjon og kjøpte nye flybilletter hos Lufthansa.

Klager har fra før mottatt 600 euro i standardkompensasjon, 298 kroner for utgifter til mat i ventetiden og full refusjon av sin opprinnelige flybillett, i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7, 8 og 9, jf. artikkel 5.

Det fremstår som uomstridt at nærværende sak kun gjelder spørsmålet om klager i tillegg har krav på å få dekket prisdifferansen mellom billettene hun fikk refundert (på 2149 kroner) og billettene hun kjøpte hos Lufthansa (2314,96 USD).

Norwegian fastholder at klager ikke har rett til å få dekket prisdifferansen. Norwegian viser til at retten til refusjon og retten til omruting etter artikkel 8 i forordningen er alternative, slik at passasjeren må velge én av dem. Når passasjeren velger å motta refusjon, avsluttes befordringsavtalen. Norwegian står da ikke til rette for passasjerens videre handlinger.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager allerede har fått utbetalt standarderstatning som følge av kanselleringen, i tillegg til refusjon av matutgifter i ventetiden og refusjon av den opprinnelige flybilletten. Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av den nye billetten hun kjøpte fra New York til Oslo.

Selv om klager har valgt refusjon av billettene, kan prisdifferansen for nye billetter etter omstendighetene kreves erstattet dersom dette skyldes at flyselskapet ikke har oppfylt sin omrutingsplikt. Det vises til Kommisjonens tolkningsveiledning punkt 4.2 andre avsnitt.

I dette tilfellet har klager opplyst at hun ble tilbudt omruting med en flyvning via Roma, som ville medføre at hun kom frem 60 timer forsinket. Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda kan ikke se at Norwegian i dette tilfellet har oppfylt sin plikt til å tilby omruting snarest mulig. Det fantes flere alternativer med andre flyselskaper som ville medføre at klager ankom Oslo på et tidligere tidspunkt. Klager har fremlagt dokumentasjon som viser at det fantes alternative flyvninger til kroner 14 642. Nemnda bemerker at klager har en tapsbegrensningsplikt. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker kroner 14 624, fratrasket det allerede refunderte beløp på kroner 2149, totalt kroner 12 475.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter kroner 12 475 av klagers utgifter til alternativ transport.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)