

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ny flybillett grunnet kansellering.

Dato

22.09.2024

Saksnummer

2023-03998

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norse Atlantic Airways N01 fra Oslo til New York den 26. oktober 2023.

Klager mottok den 27. september 2023 en e-post med beskjed om at flyvning N01 den 26. oktober var kansellert.

Klager har mottatt refusjon på 2 998 NOK for billetten som ble kansellert.

Klager hadde flybillett videre fra New York til San Jose på separat billett med Copa Airlines. For å rekke disse flyvningene så klager seg nødt til å kjøpe ny flybillett fra Oslo til New York. Klager bestilte en tur/retur billett med SAS med ruten Oslo-København-New York den 26. oktober, og retur New York-København-Oslo den 30. oktober. Den nye billetten kostet 7 828 NOK.

Klager har informert om at det var billigere å kjøpe en tur/retur billett, enn å kun kjøpe en enveisbillett. Klager reiste ikke på returen.

Klagers kommentar til tilsvaret:

Ut ifra svaret til Norse kan ikke klager se at de har satt seg inn i saken, til tross for at klager har ventet tre måneder med å komme i kontakt med Norse. Norse har rett i at beskjeden om kansellering kom mer enn 14 dager i forveien. Når det er sagt, fikk aldri klager tilbud om en alternativ reise. Dette har man krav på etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det var ingen mulighet til å endre flybilletten til et tidligere eller senere tidspunkt, heller ikke de nærmeste dagene før eller etter. Klager var nødt til å komme seg fra A til B den aktuelle dagen grunnet jobb. Videre, brøt Norse artikkel 5 (2) da klager ikke fikk informasjon om årsaken til kanselleringen eller informasjon om alternativ transport. Det har vært umulig å komme i kontakt med Norse, og det foreligger følgelig brudd på

artikkel 5 (1a). Dette førte til slutt til at klager var tvunget til å bestille flybillett gjennom SAS på egenhånd for å forsikre seg om å komme seg frem til reisemålet sitt. Siden Norse kansellerte reisen og ikke kunne transportere klager til sitt reisemål har klager krav på å få de nye flybillettene dekket.

Klager krever erstattet utgiftene på 7 828 NOK for ny flybillett

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise med Norse Atlantic Airways fra Oslo til New York (JFK) med avreise den 26. oktober 2023.

Klager ble gjennom den registrerte e-posten meddelt opplysninger om kansellering. Opplysninger om kanselleringen ble meddelt klager langt over 14 dager i forveien, vennligst se vedlagt dokumentasjon. I tråd med forordningens artikkel 5 (1) bokstav c (i) har klager herved ikke rett til kompensasjon. Klager har følgelig heller ikke krav på erstatning for nye flybilletter.

Norse Atlantic Airways bestrider herved klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvning N01 den 26. oktober 2023 med Norse Atlantic Airways fra Oslo til New York ble kansellert.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Dette gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst 14 dager før planlagt avgangstid, jf. EU-forordningens artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Det fremgår av den fremlagte dokumentasjonen at klager ble informert om kanselleringen den 27. september 2023. Klager ble dermed informert om kanselleringer mer enn 14 dager i forveien og klager har følgelig ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8 i EU-forordning 261/2004.

Klager har informert om at hun ikke ble tilbudt noen form for omruting, kun refusjon av billett. Klager kjøpte derfor ny billett på egenhånd for å komme seg fra Oslo til New York med SAS.

Det følger av fast nemndpraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan få dekket utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Det følger

videre av tolkningsveilederen til EU-forordningen at flyselskapet kan velge å avvise å dekke passasjerens ekstrautgifter til omruting dersom flyselskapet kan bevise at de har forsøkt å tilby klager omruting i samsvar med forordningen, men passasjerer likevel har omrutet seg selv.

Klager sin reise fra Oslo til New York ble kansellert. Klager omrutet seg selv på billigste måte. Nemnda legger dette til grunn, og anbefaler at Norse Atlantic Airways dekker klagers merutgifter til nye flybilletter med SAS på 7 828 NOK. Nemnda viser til at klager ikke fikk et reelt alternativ om å velge omruting, og derfor i den situasjonen takket ja til refusjon. Dette innebærer etter nemndas syn at klager ikke har tatt et bevisst og informert valg om refusjon fremfor omruting etter forordningen. Nemnda mener derfor at klager har rett til å få dekket sine egne omrutingsutgifter. Ettersom en ikke skal fly gratis, kan Norse Atlantic Airways trekke fra refundert sum på 2 998 NOK for den kansellerte flyvningen, dersom det allerede er gjort.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways erstatter klagers utgifter på 7 828 NOK, med fratrekk for eventuell sum som allerede er refundert for den kansellerte flyvningen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)