

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader ved kansellering.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-00841

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85020 fra Malaga (AGP) til Oslo lufthavn (OSL) og videre med DY610 til Bergen 1. oktober 2016. Fredag 30. september mottok klager en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at D85020 var kansellert. Videreforbindelsen til Bergen var derfor heller ikke aktuell.

Klager anfører at han ble henvist til Norwegians hjemmesider for ombooking, men at det ved søk fremgikk at det ikke var ledige billetter tilgjengelig for fem passasjerer. Klager tok kontakt med Norwegian på telefon, men fikk beskjed om at det ikke var tilgjengelige billetter, og at representanten ikke hadde anledning til å booke klager om til andre flyselskap. Ved søk på internett fant klager billetter til Bergen via København med SAS. Prisen var betydelig høyere enn Norwegian-billettene, og reisen tok lenger tid.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter fra trukket allerede refunderte Norwegian-billetter, samt utgifter til måltid i København. Klagers krav beløper seg til kroner 13 300.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85020 fra Malaga til Oslo 1. oktober 2016 ble kansellert. Ved forsinkelser og kanselleringer er flyselskapet forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av billetten. Norwegian hadde anledning til å booke klager om til direkte avgang til Bergen samme dag eller flyvning via Oslo påfølgende dag. Alle fem passasjerer kunne blitt ombooket med DY1753 fra Malaga til Bergen med avreise kl. 10.50.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med SAS på eget initiativ, og Norwegian anser dette som unødvendig da de hadde anledning til å booke om klager med en annen flyvning samme dag. Passasjerer må selv ta den økonomiske byrden for de nye billettene, og Norwegian avviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning D85020 fra Malaga til Oslo 1. oktober 2016 ble kansellert.

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.

Klager har ikke fremmet krav om standarderstatning. Nemnda skal imidlertid også vurdere om klager har krav på standarderstatning, selv om det ikke er fremmet eget krav om dette fra klager. Begrunnelsen er at standarderstatning etter forordningen er forbrukerorientert, som det tas hensyn til under nemndsbehandlingen.

Norwegian har ikke redegjort for årsaken til at flyvningen ble kansellert. Flyselskapet har derfor ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har altså krav på standarderstatning på 400 euro pr. person, til sammen 2 000 euro.

Klager har videre bedt om at utgiftene til omruting med SAS blir erstattet. Klager har opplyst at de søkte på Norwegians nettsider for å finne ledige billetter uten hell. Klager har videre opplyst at de ringte Norwegians kundeservice to ganger. Der fikk de beskjed om at det ikke var ledige billetter på Norwegians flyvninger, og at Norwegian ikke kunne hjelpe. Selv om Norwegian i sitt tilsvaer skriver at det var ledige plasser på flyvningen DY1753 fra Malaga til Bergen samme dag, kan nemnda ikke se at det betyr at klager forklarer seg uriktig. Dersom klager hadde fått vite at det var ledige plasser på denne flyvningen, har nemnda vanskelig å se hvorfor klager da likevel skulle ha valgt en dyrere flyvning med en mye lengre reisetid. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer klagers utgifter til omruting med kroner 13 300.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 400 euro pr. person, totalt 2 000 euro, samt dekker merkostnadene til omruting med kroner 13 300.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)