

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-00939

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger via Oslo til København 24. februar 2017. Da hun ankom Oslo, ble flyvning DY3222 til København kansellert.

Klager kjøpte nye billetter med SAS til kroner 3 199. Hun har fremsatt krav om refusjon av disse flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY3222 fra Oslo lufthavn til København 24. februar 2017 ble kansellert. Klager har blitt tilbudt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Selskapet er forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av flybilletten ved kanselleringer. Denne dagen hadde Norwegian adgang til å booke passasjerene om til en senere avgang til København samme dag. Klager valgte å kjøpe nye billetter med SAS på eget initiativ. Norwegian anser at kjøp av nye billetter med SAS er et nødvendig kjøp, da Norwegian tilbød omruting samme dag. Passasjerer bør derfor ta den økonomiske byrden selv. Klagers flybilletter med Norwegian er allerede refundert i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers refusjonskrav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY3222 fra Oslo lufthavn til København 24. februar 2017 ble kansellert.

Klager er tilbudt standarderstatning i henhold til forordning 261/2004 med 250 euro. Klagers gjenstående krav er refusjon av SAS-billett på kroner 3 199 til København,

fratrullet allerede refundert beløp for ikke-benyttet billett. Kravet utgjør derfor kroner 2 772.

Norwegian har ikke villet dekke klagers utgifter til SAS-billett, da klager hadde mulighet til å bli omrutet med Norwegian samme dag. Klager har anført at hun hadde en konsultasjonstime i København samme dag kl. 11.15, som hun ikke ville ha rukket med Norwegians tilbud om omruting kl. 18.40.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen. jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Flyselskapet plikter å bistå passasjeren med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Det må foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt. Nemnda mener at tilbudet om omruting senere samme dag etter omstendighetene ikke tilfredsstillende vilkåret "snarest mulig". Nemnda viser til klagers behov for å være i København kl. 11.15 samme dag.

Nemnda mener derfor at Norwegian skal dekke klagers ekstraavgifter til alternativ transport med kroner 2 772, samt standarderstatning på 250 euro i den grad den ikke allerede er utbetalt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til alternativ transport med kroner 2 772.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)