

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02371

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY995 fra Billund (BLL) til Oslo lufthavn (OSL) 2. juli 2017 kl. 16.50. Flyvningen ble kansellert. Reisefølget på seks personer ble tidligst tilbudt alternativ reise fire dager senere, 6. juli 2017. Reisefølget valgte derfor å leie bil og kjøre hjem for å rekke jobb og andre ferieplaner.

Klager har i sitt skriv til Transportklagenemnda forklart at reisefølget mottok tre forskjellige meldinger fra Norwegian med tre ulike telefonnummer. Når klager omsider fikk kontakt med flyselskapet, var kun det eneste tilbudet omruting fire dager senere. Hun anfører at å kjøre bil med tre voksne og tre barn ikke er et alternativ hun ville valgt frivillig dersom det var ledige flyseter påfølgende dag.

Som følge av kanselleringen har klager fremsatt følgende krav:

Utgifter til leiebil til danske kroner 6 772,68

Taxi fra bosted til bilutleiefirma ved Billund lufthavn, danske kroner 254.

Drivstoff, kroner 188,21.

Bompenger, danske kroner 650.

Parkering på Oslo lufthavn, da bilen ble stående lengre enn planlagt, kroner 400.

Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 1 500 euro for seks passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY995 fra Billund til Oslo 2. juli 2017 ble kansellert. Norwegian har imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon til totalt 1 500 euro. Klagers ubenyttede flybilletter har blitt refundert.

Etter en kansellering vil flyselskapet gjøre tiltak for å booke om passasjerene. I denne forbindelse gjelder passasjerens tapsbegrensningsplikt, og flyselskapet skal få anledning til å tilby transport med eget selskap og forpleining.

Klager anfører at hun kun fikk tilbud om omruting fire dager senere. Passasjerene har ingen plikt til å akseptere flyselskapets tilbud om omruting eller alternativ transport. Dersom tilbudet ikke aksepteres, refunderes den ubenyttede billetten. Skafter passasjerene alternativ transport på egen hånd, må de være forberedt på å bære disse kostnadene. Norwegian har fremlagt dokumentasjon som viser at de hadde tilgjengelige seter med DY995 neste dag, 3. juli. Norwegian anfører at dette er et tilstrekkelig omrutingstilbud.

Som følge av at Norwegian hadde et tilstrekkelig omrutingstilbud, avviser selskapet klagers krav om refusjon av utgifter til alternativ transport. Videre påpeker selskapet at klager har fått utbetalt standardkompensasjon, og da utgifter til parkering ved Oslo lufthavn er lavere enn standarderstatningen, vil parkeringsutgiftene absorberes av standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning den 2. juli 2017 fra Billund til Oslo ble kansellert.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1 500 euro.

Klager krever også dekket utlegg for hjemreise med bil fra Billund til Oslo, herunder leiebil, bompasseringer, bensinutgifter og parkeringsutgifter.

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

Norwegian hevder at klager ble gitt et tilstrekkelig omrutingstilbud, og viser til at det var ledige plasser på en flyvning dagen etter til Oslo.

Klager har opplyst at det ikke er riktig at det ble gitt et slikt tilbud. Klager har vist til at de fikk opplyst av Norwegians kundebehandler at det eneste omrutingstilbudet var en flyvning fire dager senere. Klager og reisefølget valgte da å kjøre bil hjem til Oslo.

Nemnda anser det lite sannsynlig at klager fikk opplyst at det var ledige plasser på en flyvning dagen etter, og at de likevel valgte å leie bil og kjøre tre voksne og tre barn i ti timer hjem til Norge. Returen med bil fremstår for nemnda som en nødløsning, som ikke ville vært valgt dersom de var blitt gitt et tilbud om retur med fly neste dag. Nemnda legger derfor til grunn at klager ble tilbudt en returflyvning fire dager senere.

Omruting etter fire dager kan etter nemndas syn ikke anses som "snarest mulig", spesielt ikke dersom det faktisk var ledige plasser på flyvningen dagen etter. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til alternativ hjemreise.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian dekker utgifter til leiebil på danske kroner 6 772,68, taxi fra bosted til bilutleiefirma ved Billund lufthavn på danske kroner 254, drivstoff på norske kroner 188,21 og bompenger på danske kroner 650. Når det gjelder parkeringsutgiftene på Gardermoen, anses dette som utgifter som absorberes av standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Til fradrag kommer allerede refunderte billettkostnader, da klager ikke kan tilkjennes både utgifter til alternativ transport og refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til alternativ transport, med fradrag av allerede refunderte flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)