

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotell- og parkeringsutgifter som følge av nektet ombordstigning. Overbooking.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02824

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise tur-retur fra Ålesund til Barcelona via Oslo. Flyvningene fra Ålesund og Oslo skulle gå 14. juni 2019, og flyvningen hjem fra Barcelona skulle gå 19. juni 2019.

Klager reiste fra Ålesund til Oslo kl. 07.00 den 14. juni. Flyvningen videre fra Oslo til Barcelona, DY1740, skulle gå kl. 08.45. Da klager ankom Gardermoen, fikk han imidlertid en SMS hvor det ble opplyst om at Norwegian oppfordret passasjerer på den aktuelle flyvningen til å la seg booke om frivillig, siden flyet var overbooket. Klager oppgir videre at han ikke fikk være med på dette flyet og ble booket om via Billund. Flyet skulle gå til Billund på ettermiddagen, og flyet videre derfra til Barcelona skulle gå om kvelden.

Klager tok kontakt med Norwegians kundeservice for å fremme krav om erstatning som følge av nektet ombordstigning. Klager fant da ut at han heller ikke fikk plass på flyet til Billund, siden Norwegian hadde booket for mange passasjerer om til denne flyvningen. Klager var dermed blitt booket om til Trondheim i stedet. Han skulle reise til Trondheim om kvelden 14. juni og så videre til Barcelona sent på kvelden 15. juni. Han ville da ankomme Barcelona etter midnatt natt til 16. juni. Kundeservice ba derfor klager om å ta kontakt med Norwegian i avgangshallen.

Klager anfører at Norwegian ikke kunne tilby ham andre måter å komme til Barcelona på. Det angitte tilbudet via Trondheim var det eneste alternativet. Klager mente at det var for lenge å tilbringe to døgn på flyplasser og ble for dyrt å reise for en så kort tur til Barcelona. Klager ba derfor om å få en flybillett tilbake til Ålesund og ba Norwegian om å kansellere hele reisen til Barcelona. Dette ble ordnet på Gardermoen.

Klager ringte til hotellet i Barcelona og informerte om at han måtte kansellere bestillingen på hotellet. Hotellet informerte klager om at han måtte søke om å få igjen pengene via reiseselskapet.

Klagers bagasje ble også forsinket. Klager opplyser at han fikk den i Ålesund 17. juni.

Klager har fått refusjon av flybillettene. Han krever i tillegg refusjon av hotellkostnaden på 635,18 euro og parkeringsutgifter pålydende 345 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble booket om til en flyvning til Trondheim samme kveld, med forbindelse til Barcelona dagen etter. Klager valgte da å kansellere reisen, og ble ombooket tilbake til Ålesund. Klager har fått refusjon for hele bestillingen.

Klager har fått 400 euro i standarderstatning som følge av at flyet til Barcelona var overbooket.

Videre krever klager refusjon av forhåndsbetalt hotell pålydende 635 euro.

Norwegian viser til at det ikke er noen bestemmelse i EU-forordning 261/2004 om forhåndsbetalte utgifter eller eventuelle følgeskader som tap av inntekt eller forhåndsbetalt hotellopphold. De britiske luftfartsmyndighetene konkluderte nylig i en sak med at forordning 261/2004 ikke inneholder noen bestemmelse om at flyselskapene må refundere eventuelle forhåndsbetalte tjenester som blir overflødige som resultat av en forsinkelse eller kansellering. Erstatningen i henhold til forordning 261/2004 er ment å gjenspeile de økonomiske tapene og ulempene som oppstår som følge av forsinkelser og kanselleringer. Følgelig er det ingen bestemmelse i forordningen om forhåndsbetalte utgifter eller eventuelle følgeskader.

Da Norwegian uansett ikke kan anses å være ansvarlig for disse kostnadene, kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Dersom en passasjer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi vedkommende erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere vedkommende i samsvar med artikkel 8 og 9. Passasjeren skal dermed tilbys refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysninger til grunn at klager har fått refusjon av flybillettene, samt 400 euro i erstatning for nektet ombordstigning.

Klager krever også refusjon av tapt hotellopphold og parkeringsutgifter.

Som følge av forsinkelsen ville klager ha kommet to dager for sent frem på en i utgangspunktet kort tur, og han valgte da å avbryte reisen. Han måtte betale hotellet med 635,18 euro, og parkeringsutgiftene var kroner 345. I henhold til luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse. Nemnda mener at det foreligger ansvarsgrunnlag for flyselskapet i dette tilfellet.

Etter forordningens artikkel 12 kan standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatning dersom vilkårene for dette er til stede. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen som i nærværende sak, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Det overskytende beløp etter fratrekk av standarderstatningen utgjør ca. 269 euro, som nemnda mener at klager har krav på å få dekket.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers tap på 269 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)