

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0556/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo den 1. mars 2015 kl. 13:20 med DY759. Avgangen ble kansellert grunnet streik. Klager forklarte hun måtte reise på grunn av jobb, og fikk beskjed om at hun kunne kjøpe ny billett med annet selskap og deretter søke refusjon. I ettertid vil ikke Norwegian refundere klagers ekstraavgifter til ny billett.

Norwegian billett kroner 899

SAS billett kroner 2 349

Differanse kroner 1 450.

Klager krever refusjon av prisdifferansen mellom opprinnelig og ny billett, kroner 1 450. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY759 ble kansellert som følge av pilotstreik. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager valgte å kjøpe ny flybillett med annet selskap til en høyere verdi enn lavprisbilletten hun opprinnelig hadde. Det går mange tog mellom Trondheim og Oslo hver dag. Klager fikk melding om kanselleringen kl. 08:45 og hadde derfor en lang rekke togavganger hun kunne velge.

Dersom klager hadde fulgt tapsbegrensningsplikten og valgt det rimeligste alternativet tilgjengelig, hadde hun kommet seg til Oslo på et tidligere tidspunkt, enn ved å ta et fly med SAS om kvelden som kostet 150 % mer enn opprinnelige billett.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagers flygninger ble kansellert på grunn av streiken. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringene gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering plikter Norwegian å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Norwegian plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Klager har opplyst at hun var i kontakt med Norwegians kundeservice der hun fikk beskjed om at hun kunne bestille billett med SAS og deretter søke refusjon. Norwegian finner ikke opplysninger om dette i klagers bestillingshistorikk.

Klagers hadde flygning med Norwegian kl. 13.20. Selv om informasjon om kanselleringen ble gitt om morgenen er det ingen opplysninger som tilsier at klager hadde anledning til å reise på et tidligere tidspunkt. Om hun ikke hadde kunnet reise tidligere, ville annen alternativ transport med tog/buss ha medført store forsinkelser og muligens også utgifter til hotell og mat. (Klager er bosatt i Oslo.)

Etter omstendighetene finner nemnda etter en samlet vurdering å anbefale at Norwegian erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.