

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter grunnet kansellering.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

656/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av hotellutgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Nice til Trondheim den 12. juni 2013 kl. 14:00 med DY1445. Flyet ble kansellert grunnet flygelederstreik.

Klager forsøkte å endre billetten på Norwegians hjemmeside. Det gikk ikke. Han kom ikke gjennom per telefon til Norwegian og sendte derfor en e-post 12. juni kl. 11:58. Timer gikk uten svar, klager tok ikke sjansen på å vente, og bestilte nye billetter hjem den 15. juni som var første ledige direktefly til Trondheim.

Først kl. 20:44 fikk klager svar på e-posten, hvor selskapet tilbyr fly til Oslo den 13. juni, hotell i Oslo og fly videre til Trondheim den 14. juni. Klager leste ikke denne e-posten før den 13. juni, og regnet derfor med at plassen via Oslo nå var tapt.

Klager mener Norwegian har lovet han refusjon av utgifter så lenge han var strandet i utlandet, og krever refusjon av hotell- og matutgifter i Nice fra 13. - 15. juni, til sammen 548,50 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1445 ble dessverre kansellert som følge av flygelederstreik i Frankrike. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

I de tilfeller kunden velger ombooking til neste ledige avgang, vil Norwegian være behjelpelig med å dekke utgifter til mat og eventuelt overnatting. Norwegian står ikke ansvarlig for utgifter som påløper dersom kunden velger annet selskap/transportmiddel hjem, eller kansellerer sin billett mot full refusjon.

Klager fikk tilbud om å reise hjem via Oslo den 13. juni. Han avslo dette og valgte en direkterute den 15. juni. Det var stor pågang på Norwegians telefonlinjer denne dagen som

følge av streiken, men hadde klager ventet til han kom gjennom ville han fått tilbud om reise den 13. juni.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for klagers utgifter mellom den 13. - 15. juni, og kan derfor ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Ved kansellering skal flyselskapet gi passasjeren valget mellom refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet. Dersom passasjeren ikke velger refusjon av billettprisen, plikter selskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting dersom overnatting er nødvendig, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8 og artikkel 9.

Klager fikk sms om kanselleringen. Om omruting heter det videre i sms-en:

«For gratis endring av reisen gå til vår hjemmeside, kontakt oss på flyplassen eller ring (tlf nr).»

Klager opplyser, og nemnda legger til grunn, at han forsøkte å endre billett på hjemmesiden, men at det ikke gikk an. Han forsøkte deretter å komme i kontakt med Norwegian på telefon, men kom ikke igjennom.

Klager sendte deretter, kl. 11:58, en e-post til Norwegian der han ba om informasjon. Da klager ikke fikk svar fra Norwegian i løpet av dagen, bestilte han ny billett på første ledige avgang. Han søkte så vel direkte Nice - Trondheim som Nice-Gardermoen-Trondheim. Første ledige avgang var lørdag den 15. Klager bestilte denne. Klager ble påført utgifter til hotell og mat. Det er uklart om han fikk ekstrautgift til ny billett.

Klager var i kontakt med Norwegian neste dag per e-post. Han opplyste da at han hadde bestilt billetter til den 15. og spurte hvorledes han skulle forholde seg til utgiftsdekning. I svar samme dag ber Norwegian klager om å sende inn kvitteringer på ekstrautgifter når de kommer hjem. Norwegian opplyser videre at de vil dekke hotell opp til NOK 1000 per rom per dag hvis klagerne er strandet i Nice.

Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet har fulgt de anvisninger han fikk fra Norwegian. Han gikk inn på hjemmesiden og forsøkte å endre, han forsøkte å ringe og da han ikke fikk kontakt med Norwegian bestilte han til slutt på Norwegians hjemmeside billetter til første ledige flygning. Nemnda har etter omstendighetene forståelse for at klager til slutt valgte å bestille billetter på egenhånd før også disse ble utsolgt. Norwegian bekreftet deretter i e-post den 13. juni kl 16:49 at de ville erstatte klagers utgifter.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte klagers ekstrautgifter. Dette gjelder dog ikke eventuelle utgifter til alkoholholdig drikke. Etter nemndas praksis anses ikke dette som en nødvendig utgift.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.