

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av togbilletter grunnet kansellering.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

107/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av togbilletter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Warszawa 29. november 2010 kl. 19:00.

Da de ankom Gardermoen fikk de vite at flyet var kansellert.

Klager fikk tilbud om å reise dagen etter, enten til Krakow kl. 10:20, eller til Warszawa kl. 19:00.

Klager valgte å fly til Krakow siden denne avgangen var mye tidligere.

Klager ønsker refusjon av hotellutgift i Oslo, ISK 36.783. samt refusjon av togbillett Krakow - Warszawa, PLN 220.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1022 fra Oslo til Warszawa den 29. november 2010 ble kansellert som følge av dårlig vær i Warszawa. Det vises til værrapport.

Klager ble tilbudt å fly dagen etter til enten Krakow eller Warszawa. Klager valgte å fly til Krakow. Norwegian kan ikke erstatte togbilletter da klager ble tilbudt å fly til Warszawa samme dag.

Norwegian ønsker å dekke hotell utgifter i Oslo mot originale kvitteringer.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet), jf. EU forordning 261/2004 artikkel 8 og 9.

Klager valgte i dette tilfellet omruting. Han hadde følgelig rett til erstatning av utgifter til innkvartering. Norwegian har tilbudt å erstatte klagers utgifter i Oslo mot original kvittering. Nemnda anbefaler at klager sender inn dokumentasjon på hotellutgiftene slik at disse kan bli erstattet.

Klager opplyser at de fikk valget mellom omruting neste dag til Krakow kl 10.20 eller til Warszawa kl 19.00. Klagerne valgte Krakow. De ble påført en utgift på 220 PLN (ca 400 NOK) til togbilletter mellom Krakow og Warszawa.

Nemnda har ved vurderingen av om Norwegian plikter å erstatte klagers togbilletter delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klagerne bør få dekket utgiften til togbilletter. Flertallet viser til at omrutingen direkte til Warszawa først kunne skje nær ni timer senere. Det kan etter flertallets vurdering reises spørsmål om dette i den foreliggende situasjon var «snarest mulig». Flertallet peker videre på at Norwegian i ventetiden i Oslo ville ha vært ansvarlig for å tilby klagerne mat og forfriskninger. Sett hen til den beskjedne merutgift, om noen merutgift i det hele tatt, omrutingen via Krakow innebar, finner flertallet det lite rimelig av Norwegian å nekte å erstatte togutgiftene.

Flertallet anbefaler etter dette at Norwegian erstatter klagerne 220 PLN.

Mindretallet, bransjens representanter har et annet syn på saken. Innstillingen skyldtes værforhold som førte til innstillinger av mange flygninger til Warszawa for mange flyselskap. Klager fikk tilbud om å reise på sammenliknbare reisevilkår fra Oslo klokken 19 til Warszawa neste dag, men klager valgte å reise tidligere til Krakow, og tok deretter tog videre til Warszawa.

Mindretallet kan ikke se at Norwegian skal hefte for klagers valg, og utgiften dette medførte. Klager kunne reist direkte til Warszawa og utgiften kunne vært unngått. Mindretallet kan ikke se at det er anledning til en teoretisk motregning av antatte utgifter til forpleining som Norwegian ville hatt dersom klager hadde reist klokken 19 til Warszawa. Klager har selv tatt valget om å reise til Krakow, og mindretallet kan ikke se at Norwegian hefter for utlegget dette medførte.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerne 220 PLN.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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.