

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av ny flybillett. Klagers flyvning ble kansellert. Klager kjøpte ny tur-retur-billett, da dette var billigere enn å kjøpe en enveisbillett.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-04248

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY1781 fra Algarve til Oslo og deretter med DY7001 fra Oslo til New York den 15. juni 2019. Planlagt ankomst i New York var kl. 20.05 den 15. juni. DY7001 ble imidlertid kansellert. Som følge av kanselleringen fikk klager utgifter til mat og drikke, hotellovernatting og transport mellom hotellet og flyplassen i Oslo, og disse har Norwegian gitt refusjon for. I tillegg kjøpte klager ny flybillett som hun krever full refusjon for. Denne billetten kostet 870,01 USD og var en tur-retur-billett mellom Oslo og New York, via Brussel. Klager anfører at det var billigere å kjøpe en tur-retur-billett enn å kjøpe en enveisbillett fra Oslo til New York med avreise 16. juni 2019. Norwegian vil imidlertid ikke dekke mer enn halvparten, 435 USD, av denne billetten.

Klager krever refusjon av hele den nye billetten på 870,01 USD som hun kjøpte for å komme seg tilbake til New York.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av de resterende 50 % av billetten som hun har fått delvis refundert.

Så fremt det ikke fremlegges en bekreftelse fra Brussels Airlines som viser hvor mye utreisedelen av billetten kostet, mener Norwegian at det er korrekt å kun refundere 50 % av billetten.

Norwegian kan for øvrig opplyse om at klager har fått utbetalt standarderstatning på 600 euro for kanselleringen av DY7001.

### Nemnda bemerker

Klagers flyvning DY7001 fra Oslo til New York den 15. juni 2019 ble kansellert. Nemnda legger til grunn at klager har fått dekket utgifter til mat og drikke, hotellovernatting og transport mellom hotellet og flyplassen, i tillegg til 50 % av den nye billetten hun kjøpte for å komme seg tilbake til New York.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5. Norwegian har overfor nemnda opplyst om at standarderstatning på 600 euro er blitt utbetalt til klager.

Klager krever refusjon av den resterende halvdelen av billetten hun kjøpte for å komme seg fra Oslo til New York. Nemnda mener at det er sannsynlig at det var rimeligere å kjøpe en tur-retur-billett enn en enveisbillett i dette tilfellet, og at klager ikke ville kjøpt en slik billett dersom det var dyrere. Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere hele billettprisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian dekker full billettpris på 870 USD.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)