

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter samt erstatning som følge av kansellering.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00540

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra New York via Oslo til Paris (JFK - OSL - ORY). Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo til Paris 30. mars 2016 kl. 17.25 ble kansellert. Klager ble informert om at passasjerene skulle få reise neste dag, 31. mars, cirka kl. 12.00.

Klager hadde reist helt fra New York for å delta på en konferanse i Paris, som var den eneste årsaken til at klager dro til Frankrike. Konferansen startet kl. 09.00 31. mars. Dersom klager hadde benyttet seg av Norwegians flyvning neste dag som tilbudt, ville ikke klager ha kommet tidsnok til konferansen. Han kjøpte derfor nye flybilletter med Air France til en kostnad på 351,64 euro.

Klagers krav er refusjon av nye flybilletter med Air France på 351,64 euro, refusjon av billettprisen for flyvningen JFK - OSL, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene har tidligere fått utbetalt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av prisen for Norwegian-billetten fra Oslo til Paris.

Klager valgte å kjøpe ny flybillett med et annet flyselskap. Klager ble informert om kanselleringen 30. mars kl. 20.46. Passasjerene mottok en tekstmelding fra Norwegian, hvor de ble informert om at ny avreise ville bli annonsert kl. 22.00. Passasjerene ble informert om at ny avreise ville finne sted 31. mars kl. 11.00. Denne beskjednen ble gitt kl. 20.46.

Norwegian anfører at de har gitt passasjerene et rimelig tilbud. Selskapet motsetter seg derfor klagers krav om refusjon av flybilletten med Air France.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo til Paris 30. mars 2016 kl. 17.25 ble kansellert. Klager ble tilbudt omruting med Norwegian neste dag kl. 11.00, men klager kjøpte billetter til en tidligere flyvning med et annet flyselskap.

Klager har allerede mottatt 250 euro i kompensasjon. Beløpet skulle ha vært 600 euro, da beløpet skal regnes fra avreisested til sluttdestinasjon i forbindelse med en sammenhengende billett.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen. jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Flyselskapet plikter å bistå passasjerer med å skaffe en alternativ flyvning som vil sikre at forsinkelsen blir minst mulig. Det må foretas en helhetsvurdering, der flere forhold spiller inn, slik som tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt. Det vises i denne sammenheng til Morten Kjelland: "Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering", Oslo 2013 side 218:

«For å oppnå effektivitet i regelen, kan flyselskapet verken avgrense de alternative flygningene til å gjelde egne avganger, eller begrense de alternative reisemulighetene til å gjelde flygninger på samme billettklasse, sml. prinsippet i artikkel 10».

Nemnda mener at tilbudet om omruting neste dag kl. 11:00 etter omstendighetene ikke tilfredsstiller vilkåret «snarest mulig». Nemnda viser til at klager skulle delta på en konferanse i Paris kl. 09.00 neste morgen, som var hans eneste formål med reisen. Han hadde reist fra New York i denne anledning.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til alternativ transport på 350 euro, med fratrekk av billettutgifter Oslo - Paris. I tillegg utbetales 350 euro i ekstra standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klager hans utgifter til flybilletter med 350 euro, med fratrekk av billettutgifter Oslo - Paris. I tillegg utbetales 350 euro i ytterligere standarderstatning.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

