

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ hjemreise.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00263

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Trondheim til Oslo 11. oktober 2015 kl. 19:00 med DY773. Denne flyvningen ble kansellert. Skranken til Norwegian ble stengt før klager kom frem, og alle fikk beskjed om å ta kontakt med selskapet per telefon. Klager kom ikke gjennom på telefon. Andre passasjerer som kom gjennom fortalte at man kunne få dekket inntil kroner 1 000 for hotell eller transport per person.

Klager prøvde å finne alternativer som tog og buss, men alt var fullbooket. Hotellrom var heller ikke å oppdrive, så klager fikk leiet en bil og kjørte til Oslo.

Klager krever å få dekket kostnadene til leiebilen på kroner 3 178. Klagerne krever videre erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Ubenyttet flybillett har blitt refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY773 fra Trondheim til Oslo 11. oktober ble kansellert på grunn av værforhold. Når passasjerer er rammet av kansellering eller forsinkelse forårsaket av ekstraordinære omstendigheter så er jobben til Norwegian å få passasjerene til endelig destinasjon. I dette tilfellet så ville passasjerene bli booket om til neste dag og motta forpleining. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold i Trondheim denne dagen. Etter nemndas vurdering er det å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger videre til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

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

Norwegian har opplyst at omruting først kunne skje neste dag. Dersom klagerne hadde valgt omruting hadde de påført Norwegian utgifter til hotell, måltider og forfriskninger.

Mange var berørt av problemene i Trondheim denne kvelden, og klagerne har opplyst at de ikke kom igjennom på telefon til Norwegian.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i den foreliggende situasjon måtte kunne leie bil for selv å kjøre til Oslo slik at de kunne rekke arbeidet neste dag.

Det uklart for nemnda om Norwegian har akseptert dette. Det sies ikke uttrykkelig, men Norwegian anfører at de ikke kan erstatte "drivstofftillegget", da det ikke følger med kvittering.

Nemnda legger til grunn at klagerne ble påført utgifter til drivstoff i tillegg til leie av bil. For kjøring Trondheim – Oslo, er nemnda at utgifter på 600 kroner bør aksepteres.

Klagerne har etter dette etter nemndas vurdering rett til erstatning for alternativ transport på 3 178 kroner. Til fradrag i beløpet går refunderte flybilletter på til sammen 2 766 kroner, da klagerne ellers ville ha reist gratis til Oslo.

Dersom Norwegian har refundert ytterligere beløp, kan dette ikke kreves tilbake.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian erstatter en eventuell resterende del av klagers ekstraavgifter.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå kanselleringen. Forsinkelsen, som var en følge av kanselleringen, gir således ikke rett til erstatning av tapt arbeidsfortjeneste.

Norwegian sendte ut en sms den 11. oktober hvor det fremgikk at billetten kunne endres gratis eller få full refusjon.

Klager kunne ha kontaktet Norwegian på den døgnåpne telefonen eller endret egne billetter på nettsiden til Norwegian. Passasjerene valgte å la være å reise og leie seg bil slik at de kom til Oslo den natten fremfor morgenen/formiddagen, slikt de ville gjort dersom de valgte omruting med Norwegian. Passasjerene ber nå om å få leiebil og drivstoff refundert. Da det ikke følger med kvittering på drivstofftillegget kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme dette kravet.

Norwegian har refundert til sammen 2 766 kroner for billettene.

Passasjerene har dermed ikke hatt noen ekstra utgifter til alternativ transport, da denne var rimeligere enn flybillettene som de har fått refundert.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter en eventuell resterende del av klagers ekstraavgifter. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning av tapt arbeidsfortjeneste.

Vedtak

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)