

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

243/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av ekstrautgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Tre hendelser:

1. Klager skulle reise fra Oslo til Bergen den 22. november 2013 kl. 16:20 med DY620. Det ble annonsert forsinkelse på avgangen, klager gikk derfor inn på Norwegians nettsider for å endre til avg. kl. 16:55. Han fikk opp melding: «endring ikke mulig», og valgte derfor å følge utviklingen på DY620.

Kl. 17:26 ble DY620 kansellert, så klager gikk igjen inn på nettsidene. Han fikk opp melding om at han nå kunne endre sin avgang gratis, og valgte en avgang kl. 18:40.

I ettertid viste det seg at klagers forsøk på å endret til avgang kl. 16:55 var vellykket. Siden denne avgangen gikk som normalt ble klager belastet for denne, samt for endringen han gjorde til avgang kl. 18:40. Klager har blitt belastet kroner 1 611 og kroner 814.

Klager krever refusjon av kroner 1 611 og kroner 814.

2. Fredag den 6. desember 2013 skulle klager reise med DY620 fra Oslo til Bergen kl. 16:20. Kl. 14:53 ble denne avgangen kansellert, og klager ble booket om til DY626 kl. 18:20. Denne avgangen ble kansellert kl. 18:07. Klager fikk beskjed om at neste ledige avgang med Norwegian først var søndag 8. desember. Dette var ikke noe alternativ for klager, han valgte derfor etter anbefaling fra Norwegian å kjøpe ny billett med annet selskap på lørdag til en mye høyere pris. Klager eier en leilighet han bodde i fra fredag til lørdag og sparte derfor Norwegian for to hotellovernattinger samt kost.

Klager krever refundert ubenyttet billett med Norwegian, kroner 545, ny billett med SAS, kroner 1 879, samt flytoget t/r Gardermoen - Lysaker, kroner 340, totalt kroner 2 764.

3. Klager hadde billett fra Oslo til Bergen den 20. desember. Da han fikk beskjed om sykdom i familien ønsket han å endre til den 19. desember. Ved en feil trykket klager

på endring samme dag, han kontaktet Norwegian men fikk beskjed om at det ikke var mulig å reversere endringen. Klager endte opp med å kjøpe en ny billett til kroner 1 008,-

Klager viser til Norwegians regler og vilkår hvor det står at man kan annullere en bestilling innen 4 timer. Han stiller seg derfor sterkt kritisk til at Norwegian fraskriver seg ansvar ved å si denne regelen kun gjelder ved første gangs bestilling.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 1 008.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

1. DY620 den 22. november ble kansellert som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble booket om til DY626 kl. 18:20. Norwegian beklager at det her er blitt belastet et feilaktig gebyr, dette er nå tilbakeført klagers kredittkort.

Klager hadde i tillegg bestilt en ny billett på en annen booking referanse fra Oslo til Bergen kl. 16:55. Denne er det ingen refusjon på da klager selv har bestilt denne reisen på internett. Klager kontaktet ikke Norwegian innen fristen for å annullere denne.

Ved bestilling av sine billetter krysset klager av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man oppdager at man har bestilt feil dato eller tidspunkt kan man ringe Norwegian innen 24 timer for å rette opp i feilen. Denne regelen gjelder for øvrig kun ved første gangs bestilling.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

2. DY620 den 6. desember ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Scandinavia. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Klager ble booket om til neste ledige avgang kl. 18:20. Denne avgangen ble kansellert av samme årsak. Full refusjon er overført klagers kredittkort.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

3. Avbestilling innen 4 og 24 timer gjelder kun ved første gangs bestilling. Feil som gjøres ved endring av en reise av bestiller selv på internett, kan ikke Norwegian lastes for.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at klager booker flere billetter på Norwegians nettsider og ikke har oversikt over disse. Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Hendelse 22. november 2013:

Klager bestilte den 14. november 2013 billett til DY620 fra Oslo - Bergen 22. november kl. 16:20. Avgangen ble først meldt forsinket. Klager opplyser at han da forsøkte å booke om til avgang kl. 16:55, men at dette ikke lyktes. Nemnda legger det til grunn.

DY620 ble senere kansellert. Klager ble booket om av Norwegian til DY626 kl. 18:20. Nemnda legger til grunn at klager ble omrutet kostnadsfritt, og at klager ikke er påført utgifter i forbindelse med denne omrutingen / eventuelt omruting kl. 18:40.

Nemnda legger videre til grunn at klager den 4. november 2013 bestilte reise med DY622 fra Oslo - Bergen 22. november kl. 16:55. Nemnda viser til utskrift av reisedokument, reisekvittering samt til bestillingshistorikken. Klager møtte ikke frem til denne avgangen. Det er følgelig ikke grunnlag for refusjon av denne billetten ut over offentlige skatter og avgifter som ikke er belastet.

Hendelse 6. desember 2013:

Klager hadde billett til DY620 fra Oslo til Bergen 6. desember 2013. Flygningen ble kansellert grunnet værforholdene. Klager ble booket om til DY626 som hadde avgang samme dag. Også denne avgangen ble kansellert grunnet værforholdene.

Ved kansellering har den reisende valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Velges omruting skal flyselskapet erstatte utgifter til transport fra/til flyplassen som følge av omrutingen, måltider som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellovernatting dersom det er nødvendig.

Klager har leilighet på Lysaker, og nemnda antar at hotellovernatting ikke ville vært nødvendig.

Klager har opplyst at Norwegian ikke kunne tilby omruting før «en gang i løpet av søndag 8. desember». Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager opplyser at Norwegians personale anbefalte ham å komme seg hjem med SAS tidligere. Norwegian bestrider dette.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon der omruting med eget selskap ikke kunne skje før to dager senere, pliktet å tilby omruting med annet selskap

når dette kunne skje en dag tidligere til en kostnad av kr 1.879. Norwegian pliktet også å erstattet utgifter til transport fra/til flyplassen.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til flygningen, dvs. SAS billetten med fradrag av Norwegianbilletten. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter ekstraavgifter til flytoget.

Hendelse 19. desember:

Klager hadde billett fra Oslo-Bergen 20. desember. 19. desember ønsket han å endre denne til avreise samme dag. Han gikk inn på Norwegians nettside og endret billetten. Ved en feil fra klagers side endret han til et annet tidspunkt 20. desember.

Da klager oppdaget feilen, ringte han Norwegians kundesenter. Han fikk beskjed om at det ikke var mulig å kansellere billetten uten kostnad, og at han måtte ombestille billetten på nytt.

Nemnda er av den oppfatning at feilen ikke ga klager rett til å avbestille reisen. Klager måtte imidlertid kunne endre tidspunkt for avreise mot innbetaling av et endringsgebyr samt et eventuelt pristillegg dersom tilgjengelig billett var dyrere enn den bestilte. Nemnda antar at beløpet klager betalte, kr 1.008, utgjør endringsgebyr og pristillegg, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i refusjon av dette beløpet.

Vedtak:

Hendelse 22. november 2013:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Hendelse 6. desember 2013:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter.

Hendelse 19. desember 2013:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.