

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00485

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Molde 4. mars 2016 kl. 21:10 med DY436. Denne flyvningen ble kansellert og klager fikk opplyst at besetningen måtte ha sin hviletid.

Klager ble booket om til påfølgende dag. Det var ikke ledig hotell på Gardermoen. Etter å ha vært fem timer på flyplassen, tok klager drosje hjem da det ikke gikk annen offentlig transport så sent på natten. Drosjeutgiftene hadde klager fått beskjed av representanten fra Norwegian at de ville dekke.

Klager krever kroner 1953 for transport til og fra flyplassen, kr. 253 for mat og drikke, 250 Euro i standarderstatning, en ny tur/retur reise til Molde og renter på de to første kravene med rente på 17,8% som er i henhold til sitt kredittkort.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian vil imøtekomme kravet om kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Da klager ikke kan fremvise kvittering for mat og drikke i ventetiden ønsker de å utbetale kr. 200 i forpleining.

Ved forsinkelse eller kansellering dekker Norwegian rimelige kostnader og klager har en tapsbegrensningsplikt i tilfeller der det finnes flere alternativer. Klager hevder at siste offentlige transport til sentrum var gått, noe vi motstrider. Flybussen kjører fra Gardermoen til sentrum gjennom natten. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Norwegian finner det ikke sannsynliggjort at klager skal ha fått beskjed fra sin representant på flyplassen at klager ville få dekket drosje.

Norwegian kan ikke imøtekomme et krav om drosje til sentrum på kr. 1 773, klager skal ha mottatt kr. 300 som en delvis refusjon og flyselskapet vil refundere ytterligere kroner 60 da dette vil tilsvare kr. 180 x 2 (tur/retur med offentlig transport).

Ved kansellering har klager krav på full refusjon av ubenyttet reise eller gratis ombooking. Klager ble booket om til påfølgende dag. Norwegian kan ikke imøtekomme ytterligere refusjon/kompensasjon/gratis reise.

Norwegian vil innvilge forsinkels rente, men stiller spørsmål til den høye satsen og ber om at klager sender hjemmel i loven som tar for seg den nevnte satsen.

Norwegian konkluderer med at de innvilger 250 Euro pluss forsinkelsesrente, kr. 200 i forpleining og ytterligere kr. 60 for transport. Det avventes utbetaling til Norwegian har mottatt klagers tilbakemelding på gjeldende rente.

Nemnda bemerker

Norwegian har akseptert å utbetale standarderstatning på 250 Euro etter EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen av DY436 4. mars 2016 fra Oslo til Molde.

Når det gjelder klagers krav om dekning av mat og drikke, er det fremlagt kvittering på kr. 253. Klager har opplyst at han ventet fem timer på flyplassen. Nemnda mener at Norwegian skal dekke disse utgiftene som anses rimelige i forhold til ventetiden.

Klager har videre krevd refundert taxiutgifter fra flyplassen og hjem etter kanselleringen. Klager har opplyst at Norwegians representant ga uttrykk for at taxiutgifter og hotellutgifter ville bli dekket, og nemnda ser ingen grunn til å betvile dette. Når det er tale om å forlate flyplassen midt på natten, for så å returnere svært tidlig neste morgen for omruting, kan det etter nemndas syn ikke kreves at passasjerene benytter offentlig kommunikasjon. Klager har opplyst at han ved kontakt med busselskapet fikk opplyst at neste avgang for flybussen denne natten var kl. 05:00. Norwegian har opplyst at man ville komme tilbake til dette, uten at det er gjort. Taxiutgifter må her anses som en nødvendig utgift. Klager benyttet for øvrig flytog ved retur til flyplassen.

Når det gjelder klagers krav om ny tur/returreise til Molde, bemerker nemnda at klager ble omrutet dagen etter. Han har ikke krav på refusjon utover dette.

Klager har krevd forsinkelsesrente på beløpene som gjelder refusjon for transport og mat. Norwegian har akseptert å betale rente, men stiller spørsmål ved rentesatsen på 17,8 %. Nemnda kan ikke se at rentebeløpet er høyere enn det som må påregnes ved bruk av kredittkort, og foreslås dekket av Norwegian dersom klager fremlegger dokumentasjon for at han har betalt slik rente.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian, i tillegg til å betale standarderstatning på 250 euro, betaler klagers transportutgifter på NOK 1 953 med fradrag av utgifter til flytog som allerede er refundert, utgifter til mat på NOK 253, samt dekker rente på 17,8 %.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)