

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Flyvningen ble først kansellert, men gikk likevel.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-00917

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medpassasjerer skulle reise med DY760 fra Oslo til Trondheim den 23. februar 2020. Flyet skulle gå kl. 16.20 og ankomme Trondheim kl. 17.15. Kvelden før fikk de beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager anfører at alle andre Norwegian-flyvninger den 23. februar var fullbooket, slik at de ble tilbudt omruting først den 24. februar. Da dette var uaktuelt på grunn av skole og jobb, valgte de å kjøpe nye billetter med SAS for å reise den 23. februar. Billettene kostet 8836 kroner.

Da klager og medpassasjerene ankom Gardermoen den 23. februar og henvendte seg i Norwegian-skranken for å spørre hvordan de skulle gå frem for å be om refusjon av de nye billettene, fikk de imidlertid beskjed om at Norwegian-flyvningen gikk likevel. De valgte derfor å fly med denne. Klager anfører at de aldri fikk beskjed på SMS eller i appen om at DY760 ikke var kansellert likevel.

Klager krever refusjon av SAS-billettene. Klager har kun fått refundert skatter og avgifter på totalt 848 kroner for disse billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY760 ble først kansellert, og klager ble informert om dette via SMS. De ble tilbudt refusjon eller ombooking til andre flyvninger. Norwegian klarte imidlertid å framskaffe en ny flymaskin for å gjennomføre flyvningen, og flyvningen ble igjen oppsatt til planlagt tid. Passasjerene ble informert om dette da de kontaktet selskapet, og de fløy med flyvningen. De ankom Trondheim uten større uregelmessigheter.

Klager krever refusjon av innkjøpte ubrukte flybilletter med SAS.

Da flyvningen ble kansellert, ble klager tilbudt ombooking til senere avgang eller refusjon, og ble informert om å ta kontakt med flyselskapet skulle de trenge assistanse.

Klager booket i dette tilfellet umiddelbart billetter med SAS og tok aldri kontakt med Norwegian for assistanse. Vennligst merk at klager til sist fløy med Norwegians flyvning, selv om denne i en kort periode var kansellert. Norwegian vil også informere om at Norwegian hadde flere flyvninger å tilby samme kvelden, innen rimelig tid, men klager tok aldri kontakt med selskapet.

DY764 med oppsatt avgangstid kl. 17.15 den 23. februar 2020, som var betjent av flymaskinen SE-RPB, hadde plass til 186 passasjerer. Det var totalt 175 passasjerer som fløy med denne flyvningen, slik at det var 11 ledige seter på denne avgangen kort tid etter klagers flyvning.

Norwegian betjente også flyvningen DY770 kl. 20.15 den 23. februar 2019, som var betjent av samme flymaskin, SE-RPB, med plass til 186 passasjerer. Det var 142 passasjerer som fløy med denne flyvningen, slik at det var 44 ledige seter på denne avgangen.

Det er dermed klart at Norwegian ville ha kunne tilbudt ombooking innen rimelig tid, uavhengig av den tidligere kansellerte flyvningen.

Norwegian vektlegger tolkningsretningslinjene vedrørende EU-forordning 261/2004, særlig artikkel 4(b).b, som slår fast at selskapet ikke vil være ansvarlig for ekstra kostnader til alternativ transport hvis selskapet har tilbudt assistanse i henhold til forordningens artikkel 8, men passasjerer likevel arrangerer transport på eget initiativ.

Det anføres at Norwegian hadde flere rimelige tilbud denne dagen, men at passasjerer aldri kontaktet selskapet før de bestilte billetter med SAS. Disse billettene viste seg siden overflødige. Norwegian regner dette som et unødvendig kjøp. Vennligst merk at passasjerer til slutt valgte å fly på flyvning DY760.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at flyvningen DY760 fra Oslo til Trondheim først ble kansellert, men deretter gikk som normalt. Klager har anført at alle andre Norwegian-flyvninger samme dag var fullbooket og at de først ble tilbudt omruting dagen etter. Norwegian har tilbakevist at omruting samme dag ikke var mulig og har anført at klager ikke kontaktet Norwegian for å forhøre seg om alternativer.

Nemnda viser til at klager ble tilbudt omruting av Norwegian dagen etter, den 24. februar. Det vises til dokumentasjon fremlagt av klager. Nemnda stiller derfor spørsmål ved Norwegians påstand om at det uansett var andre ledige flyvninger samme dag, da klager i så fall skulle ha blitt tilbudt omruting til en av disse flyvningene.

Nemnda mener at omrutingstilbudet ikke var godt nok, og at klagers utgifter til omruting med SAS derfor må erstattes. Erstatningen utgjør kroner 7 988.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning til klager på kroner 7988.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)