

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til ny hjemreise etter kansellert avgang.

### Dato

21.03.2023

### Saksnummer

2022-01757

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde billetter med Norwegian og skulle reise fra Split til Stavanger den 2. juli 2022 med DY1987 kl. 21.00.

På avreisedagen sjekket de ut fra hotellet kl. 10.00 og hadde avtalt at taxi skulle hente dem kl. 16.30. Kl. 15.00 så de i Norwegian-appen at flyet var kansellert av operasjonelle årsaker. Det var da 35 grader i skyggen. De måtte finne en løsning, men så at neste flygning ikke var før dagen etter. Deretter prøvde de umiddelbart å kontakte Norwegian per telefon, men fikk beskjed om stor pågang og lang ventetid. De begynte som nr. 47 i køen, ventet i 60 minutter, så ble forbindelsen brutt.

I mellomtiden, ved hjelp av den andre mobilen, leste de reglene som gjelder ved kansellering, og der sto det at du enten kan velge ny reise tildelt av Norwegian eller booke ny reise selv. Da de to neste flightene ble utsolgt mens de sto der, valgte de å booke ny hjemreise selv fra Split 3. juli via Oslo med overnatting der og videre mandag 4. juli med ankomst Stavanger kl. 9.00. De fikk bekreftelse på denne reisen i appen. Underveis i prosessen mottok de et forslag fra Norwegian om retur via København, med ankomst Stavanger kl. 19 mandag kveld. Klager og hennes medreisende verken bekreftet eller kansellerte denne reisen, av frykt for å gjøre feil, da det står i informasjonen fra Norwegian at du ikke kan få refusjon om du gjør det.

Fordi de ikke fikk kontakt med Norwegian, måtte de ta et akutt valg, og det ble å bekrefte reisen de selv fant og benytte denne. Reisen ble rimeligere totalt sett og hadde tidligere hjemkomst. På grunn av utfordringer med panikkangst, ble hele situasjonen både triggende og angstskapende for den ene av dem. Det var hetebølge og svært krevende å sitte på en fortauskant og håndtere dette på egenhånd, på små mobilskjermer.

Klager sendte en klage til Norwegian og fremsatte krav om refusjon av utgiftene til to nye flybilletter, hotellovernattinger og mat/drikke i forbindelse med ny hjemreise på totalt kr. 16305 i henhold til fremlagte kvitteringer. I tillegg krevde de standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004. de fikk til svar at Norwegian ville refundere alle utgiftene det var søkt om, samt utbetale standarderstatning. Norwegian har utbetalt standarderstatning og deler av refusjonskravet. Totalt har de mottatt kr. 18000. Klager krever gjenstående differanse refundert med kr. 6305.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har anført at klager har mottatt refusjon av sine utgifter og i tillegg er det utbetalt standarderstatning til hver av de reisende. Norwegian anser kravet oppgjort og saken er avsluttet fra deres side.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette har Norwegian utbetalt klager og hennes medreisende.

Ved kansellering har passasjerer rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 8. Klager og hennes medreisende fikk beskjed om kanselleringen kort tid før de skulle dra til flyplassen i Split den 2. juli 2022. De forsøkte å kontakte Norwegian for å sjekke omrutingsalternativer, men ble sittende i telefonkø i én time og deretter ble forbindelsen brutt. Som følge av dette sjekket klager selv alternative reiser med Norwegian for å komme seg hjem og siden aktuelle flyavganger raskt ble fullbooket, bestilte de selv en reise via Oslo hjem igjen. Etter å ha bestilt ny hjemreise, fikk de et omrutingsalternativ fra Norwegian.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager kom i denne saken ikke i kontakt med Norwegian og kanselleringen skjedde så tett på avgangstiden at klager måtte finne en rask løsning når det gjaldt hjemreisen. Klager ble tilbudt omruting fra Norwegian som ville medført ca. 10 timer senere hjemkomst til Stavanger enn det alternativet klager og hennes medreisende selv fant. Omrutingsalternativet klager fant var med Norwegian og nemnda finner det rimelig at klager får dekket utgiftene til dette fullt ut.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell, mat og transport som de pådro seg som følge av kanselleringen. Norwegian har i sitt svar til klager bekreftet at de ville dekke klagers utgifter i forbindelse med omrutingen, men dette er ikke skjedd, uvisst av hvilken grunn. Klagers gjenstående krav beløper seg til kr. 6305 og nemnda anbefaler at Norwegian refunderer dette beløpet til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer resterende utgifter med kr 6305 til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)