

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av nye flybilletter, dekning av utgifter til hotell, mat og transport som følge av kansellering, Covid-19

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02170

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Evenes til Fort Lauderdale den 11. mars 2020. Planlagt returreise var den 25. mars med DY7032 og DY362. Imidlertid ble klagers returreise kansellert den 14. mars på grunn av utbruddet av Covid-19. Klager har anført at han i flere dager forsøkte å ombooke reisen, men det var ikke mulig. Klager måtte derfor kjøpe nye billetter for å komme seg hjem til Norge. Det var ikke mulig med utreise fra Fort Lauderdale, og klager endte opp med å reise med DI7044 den 17. mars 2020 fra Miami til Oslo. Billettene kostet kr 20 822. Klager måtte i tillegg kjøpe nye billetter fra Oslo til Evenes som kostet kr 2 694.

Som følge av at klager måtte reise tilbake til Norge tidligere enn planlagt, ønsker klager refundert forhåndsbetalt hotellopphold pålydende kr 3 902. Klager krever i tillegg ekstra kostnader for utgifter til mat pålydende kr 2 700, samt utgifter pålydende kr 2 833 til hotell som de ikke hadde planlagt å booke seg inn til, samt utgifter til transport pålydende kr 400.

Klager har fått refundert kr 5 219 fra Norwegian, og krever utestående kr 28 132.

Klager har til Norwegians tilsvaret anført at han forsøkte å komme i kontakt med Norwegian, både via e-post og via telefon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at flyvning DY7032 den 25. mars 2020 ble kansellert på grunn av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som en konsekvens av Covid-19.

Klager krever refusjon av utgifter påløpt for ny flyreise totalt pålydende kr 23 516, samt hoterollovernatting kr 2 833. Klager krever videre refusjon av forhåndsbetalt opphold pålydende kr 3 902, diett kr 2 700 og taxi kr 400.

Norwegian viser til at de allerede har refundert passasjerens kansellerte billetter.

Den 14. mars 2020 ble klager informert om kanselleringen av flyvningen grunnet situasjonen med Covid-19. Klager ble informert om sine rettigheter til full refusjon eller ombooking etter eget ønske.

Passasjerer tok ikke kontakt med selskapet vedrørende ombooking, men sendte selv inn refusjonsforespørsel den 15. mars 2020. Forespørselen har blitt imøtekommet og billettene har blitt refundert. Passasjerer bestilte den 15. mars nye billetter etter eget ønske, med avgang fra Miami flyplass via London.

Norwegian viser til at når passasjerer blir informert om kansellering av flyreisen og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerer i henhold til artikkel 8 (1) gjøres en gang. I slike tilfeller, så snart passasjerer har valgt ett av de tre alternativene i henhold til artikkel 8 (1) a, b eller c, har flyselskapet ingen forpliktelse knyttet til de to andre alternativene. Da klager ikke kontaktet selskapet vedrørende ombooking, men selv ombooket sine billetter og fått sin ubrukte billett refundert, anføres det at klager har gjort sitt valg og benyttet seg av sine rettigheter etter artikkel 8 (1) a.

Norwegian viser videre til tolkningsretningslinjene vedrørende forordning 261/2004, særlig artikkel 4 (b) som gjelder Right to reimbursement, re-routing or rebooking in event of denied boarding or cancellation. I tolkningsretningslinjene står det at «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them».

Norwegian viser til vedlagt bookinglogg for passasjerens reservasjoner, hvor det ikke er oppført noen kontakt mellom selskap og passasjer. Enhver kontakt ville ha blitt loggført her. Det anføres dermed at passasjerer på eget ansvar har bestilt nye billetter og selv valgt refusjon av ubrukte billetter.

Videre sier tolkningsretningslinjene for EU-forordning 261/04 artikkel 4.3.1 «Concept of right to care» følgende: In fact, the right to care subsists only as long as passengers have to wait for re-routing, under comparable conditions, to their final destination at the earliest opportunity (Article 8 (1)(b)) or a return flight (Article 8 (1) (a) second indent). Da de påløpte kostnader for transport og måltider er påløpt etter passasjerens valg av

assistanse i henhold til ECJ 261/04 art 8.1 er gjort, og passasjerer har valgt 8.1 (a), er selskapet ikke lenger ansvarlig for påløpte kostnader. På denne bakgrunn anføres det at passasjerens påløpte kostnader til hotell i Miami, samt diett, ikke kan ansees å være «forpleining» i forordningens forstand, men må sees som ekstra kostnader.

Klager har ikke fremmet krav om standarderstatning etter forordning 261/2004. Norwegian gjør likevel oppmerksom på at kanselleringen skyldtes Covid-19, og at dette er en «ekstraordinær omstendighet» etter forordningens artikkel 5 punkt 3. Kansellering gir følgelig ikke grunnlag for standardkompensasjon.

I henhold til Montreal konvensjonens 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. Norwegian kan dermed ikke sees ansvarlig for klagers påløpte kostnader, eller tap av forhåndsbetalte opphold.

På bakgrunn av dette og ovennevnte redegjørelse av kanselleringen, kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers flyving DY7032 fra Fort Lauderdale til Evenes via Oslo den 25. mars 2020 ble kansellert. Klager har fremmet en rekke krav som følge av dette.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Nemnda legger uansett til grunn at kanselleringen skyldtes covid-19, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon, omruting eller ombooking. Etter artikkel 4 bokstav b i fortolkningsveilederen til EU-forordning 261/2004, er det et generelt prinsipp at når passasjerer er informert om kanselleringen og informert om de tilgjengelige mulighetene, skal valget tilbys passasjerer en gang. I tilfeller hvor passasjerer har valgt ett av de tre valgene, har ikke flyselskapet lenger noen forpliktelser i tilknytning til de to øvrige valgmulighetene. Det følger videre av samme sted at i tilfeller hvor flyselskapet kan vise at de har kontaktet passasjerer og søkt å tilby assistanse i henhold til artikkel 8, men hvor passasjerer allerede selv har lagt omrutingsplaner, kan flyselskapet konkludere med at de ikke er ansvarlig for ekstrakostnader som påløper passasjerer og at de da kan velge å ikke refundere dem.

Nemnda viser til at Norwegian i tilstrekkelig grad har informert om kanselleringen og rettighetene klager har som følge av kanselleringen. Nemnda kan ikke se at klagers anførsel om at han forsøkt å ombooke reisen i flere dager stemmer, da klager allerede dagen etter at han mottok informasjon om kanselleringen valgte å sende inn en refusjonsforespørsel til Norwegian, samt bestille nye billetter. Klager har heller ikke lagt ved noen dokumentasjon på at han forsøkte å kontakte Norwegian for omruting, som f.eks. telefonlogg. Nemnda er derfor av den oppfatning klager selv må bære ekstrakostnadene som påløp i forbindelse med den nye reiseruten.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for at Norwegian skal dekke utgiftene til klagers forhåndsbetalte hotellopphold.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)