

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-03966

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY938 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 18. mars 2018 kl. 11.30. Avgangen ble først forsinket en rekke ganger, før den til slutt ble kansellert rundt kl. 16.00. Det ble ikke oppgitt noen årsak til forsinkelsen. Klager har vist til at hun ble henvist til SAS av Norwegians personale, og kjøpte følgelig billetter med SAS til kroner 1 274 med avgang kl. 19.55. I mellomtiden valgte klager å sette seg i loungen, og inngang kostet kroner 279. Hun pådro seg også utgifter til mat i ventetiden til kroner 184.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine utgifter til flybillett, mat og loungeinngang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY938 fra Oslo til København 18. mars 2018 ble kansellert. Norwegian har imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon på 250 euro, samt refusjon av utgifter til mat til kroner 184.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og mat om bord. Passasjerene kjøpte billetter på eget initiativ, selv om de ble informert pr. tekstmelding om at de kunne bookes om kostnadsfritt eller motta refusjon i henhold til forordningens artikkel 8. Norwegian hadde en rekke flyvninger fra Oslo til København 18. mars 2018 med ledige seter.

I henhold til EU-forordningens retningslinjer gjelder passasjerenes rett til forpleining kun så lenge passasjerene venter på omruting eller er under transport til endelig destinasjon. Når en passasjer arrangerer egen omruting er ikke flyselskapet ansvarlig for passasjerenes utgifter. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klager har mottatt standardkompensasjon og refusjon av sine utgifter til mat i ventetiden. Spørsmålet er derfor om klager har krav på refusjon av sin nye flybillett med SAS, samt inngang til lounge i ventetiden.

- Ny flybillett. Klager kjøpte ny flybillett med SAS til kroner 1 274. Ved kansellering har passasjerene valget mellom full refusjon av billetten eller omruting på tilsvarende vilkår snarest mulig, jf. EU-forordningens artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har Norwegian fremlagt bevis for at SMS ble sendt den 18. mars 2018 kl. 13.18 med informasjon om at passasjerene kan velge mellom refusjon eller omruting, og at billetten kan bookes om på nett uten ekstra kostnad. Meldingen er sendt til det samme telefonnummeret som klager oppgir i Transportklagenemndas klageskjema.

Norwegian har vist til at de hadde ledige seter på flere flyvninger fra Oslo til København samme dag. Nemnda er følgelig av den oppfatning at klager ikke har krav på refusjon av sine nye billetter med SAS, men at Norwegian, i henhold til forordningens artikkel 8, må refundere klagers Norwegian-billett dersom dette ikke allerede er gjort.

- Loungeinngang ved Oslo lufthavn. Klager valgte å sette seg i loungen i påvente av SAS-flyvningen kl. 19.55. Inngang kostet kroner 279, som hun nå har krevd refundert av Norwegian.

Da klager valgte å kjøpe billetter med et annet flyselskap, kan nemnda ikke se at Norwegian er ansvarlig for å betale forpleining i ventetiden. Klager gis ikke medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)