

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt ferie som følge av for sen utbetaling av refusjon fra flyselskapet.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01845

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY940 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH), og videre med D83374 til Athen (ATH) 24. juni 2017. Flyvningen fra København til Athen ble kansellert. Klager kontakt Norwegian flere ganger i et forsøk på å komme seg til Athen, men uten hell. Klager ble ikke informert om sine rettigheter ved kanselleringen.

Norwegian oppfordret til at klager skulle ordne nye flybilletter på egen hånd, noe han gjorde. Reisefølget måtte overnatte i København, og klager hadde også utlegg til hotellrom.

Klager ble lovet pr. telefon at utgiftene til nye flybilletter og andre utgifter skulle være på konto innen en uke etter kanselleringen. Klager mottok imidlertid kun cirka halvparten av hans fremsatte krav innen denne datoen. Seks uker senere var utbetaling fremdeles ikke mottatt, og klager sendte klagen til Transportklagenemnda.

Klager anfører at Norwegian ikke har overholdt sin forpleiningsplikt i henhold til EU-forordning 261/2004, da han selv måtte legge ut for utgiftene som oppstod ved kanselleringen. Han viser til at ferien ble ødelagt, da alle reisefølgets penger ble brukt til å komme seg til destinasjonen som følge av Norwegians kansellering.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om erstatning for tapt ferie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste 24. juni 2017, og kontaktet Norwegians kundesenter 26. og 27. juni. Norwegian har imøtekommet alle klagers krav 20. juli 2017, som ble utbetalt 9. august 2017. En beskjed om utbetaling ble sendt til klager 9. august.

Norwegian avviser at klager har krav på ytterligere erstatning som følge av saksbehandlingen/håndteringen av saken.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D83374 til Athen (ATH) 24. juni 2017 fra København til Athen ble kansellert. Det er opplyst at klager selv måtte legge ut for nye flybilletter, overnatting på hotell i København og mat.

Norwegian har imøtekommet klagers krav, og har etter det opplyste utbetalt totalt kroner 26 832,72 til klager 9. august 2017 i EU-kompensasjon, flybilletter og forpleining. Klager vil imidlertid også ha kompensasjon for at erstatningen ble utbetalt så sent, og viser til at deres ferie ble ødelagt ved at reisekassen ble brukt opp på grunn av de store økonomiske utleggene under ferien.

Forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 er såkalte "straksrettigheter", som skal dekke passasjerenes behov på stedet. Det ligger i dette at passasjerene har krav på å bli tilbudt forpleining uoppfordret av flyselskapene. I dette tilfellet skulle klager altså uoppfordret ha blitt tilbudt overnatting, mat og nye flybilletter av Norwegian. Dette innebærer et brudd på forpleiningsplikten, som medfører en erstatningsplikt for Norwegian. Klagers utlegg må dekkes, noe Norwegian i ettertid også har gjort. Nemnda mener også at klager har krav på å få dekket forsinkelsesrenter for hele perioden frem til utbetaling den 9. august 2017. Dette utgjør kroner 287.

Noen egen kompensasjon for ulempene utleggene medførte for klager, kan nemnda imidlertid ikke se at det er grunnlag for i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler forsinkelsesrenter til klager med kroner 287. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)