

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av alternativ transport og utgifter til mat ved kansellering.

### Dato

20.06.2017

### Saksnummer

2016-00755

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY552 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 26. juni 2016. Flyvningen ble kansellert.

Klager reiste med to barn og måtte ned i bagasjehallen for å hente koffertene sine. Reisefølget havnet langt bak i køen for å få arrangert hotell og ny transport, og klager undersøkte selv mulighetene for alternativ transport i den lange køen. Klager kjøpte billetter med NSB fra Oslo til Stavanger kl. 04.15.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utlegg på totalt kroner 2 269 for togbilletter og utgifter til mat i ventetiden.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY552 fra Oslo lufthavn til Stavanger 26. juni 2016 ble kansellert.

Passasjerene har mottatt full refusjon av billettene med Norwegian og differansen mellom flybillettene og togbillettene med NSB. Klager har følgelig fått refusjon av det dyreste transportalternativet.

Videre er klagers vedlagte kvittering datert til 28. juni 2016. Da klager ankom sitt hjemsted 27. juni, avviser Norwegian klagers krav om refusjon av disse kostnadene. Norwegian avviser følgelig klagers refusjonskrav.

### Nemnda bemerker

DY552 fra Oslo lufthavn til Stavanger 26. juni 2016 kl. 23.00 ble kansellert.

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

Klager har ikke fremsatt krav om standarderstatning. Nemnda skal imidlertid også vurdere om klager har krav på standarderstatning, selv om det ikke er fremmet eget krav om dette fra klager. Begrunnelsen er at standarderstatning etter forordningen er forbrukerorientert, som det tas hensyn til under nemndsbehandlingen.

Norwegian har ikke redegjort nærmere for årsaken til kanselleringen, og har dermed ikke godtgjort at den skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro.

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til togbilletter på kroner 1 902 og mat på kroner 367, totalt kroner 2 269.

Etter EU-forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5 nr. 1 a, har klager rett til å få refundert sine billettutgifter ved innstilt flyvning. Norwegian har allerede utbetalt kroner 457 i refusjon av ubenyttet flybillett.

Etter forordningen artikkel 9 jf. artikkel 5 nr. 1 b, har klager videre rett til forpleining ved innstilt flyvning. Norwegian har ikke redegjort for hvilke omrutingstilbud som ble gitt, og mener derfor at klager har krav på forpleining til tross for at klager valgte alternativ transport. Nemnda mener at utgifter til mat på kroner 367 for tre personer klart er å anse som rimelig og dekningsberettiget. At kvitteringen er datert 28. juni 2016 må bero på en feil, og nemnda viser til fremlagt bankutskrift.

Ytelser etter forordningen artikkel 8 og 9 skal ikke inngå i samordningen etter artikkel 12 nr. 1 annet punktum.

Når det gjelder klagers utgifter til togbillett, er de i dette tilfellet erstatningsmessige etter luftfartsloven § 10-20. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken. Det utbetales derfor ikke noe erstatning i tillegg for klagers utgifter til togbilletter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager  
standarderstatning på 250 euro pr. passasjer samt utgifter til mat på kroner 367.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Josefin Rydberg (SAS)