

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved kansellering.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-03855

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 18. oktober 2018 kl. 18.10. Flyvningen ble kansellert. Klager har opplyst at det ble gitt vage løfter om å sette opp en ny flyvning neste dag, noe de reisende aldri hørte mer om. Alternativet Norwegian tilbød var reise via Stockholm ett døgn senere, noe som ville ha medført at formålet med klagers reise ville falt bort. Da klager henvendte seg for å bli booket om til et annet flyselskap, var ikke dette aktuelt.

Klager hadde kjøpt Premium-billetter med Norwegian til kroner 18 996 for to passasjerer. Som følge av kanselleringen måtte han kjøpe nye billetter med SAS Plus til kroner 40 486 for to personer. Klager har fremsatt krav om dekning av mellomlegg på kroner 21 486.

De reisende mottok ikke forpleining i ventetiden, og pådro seg kostnader til overnatting ved Oslo lufthavn til kroner 3 170 og transport til kroner 280. De mistet også forhåndsbestilt hotellovernatting til kroner 5 109,49. De har også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer .

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 18. oktober 2018. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon, refusjon av ubenyttede billetter, hotellkostnader som følge av forsinkelse, tapt hotellovernatting i New York og transportkostnader for reise mellom hotell og flyplass.

Klager har allerede mottatt refusjon av sine ubenyttede Norwegian-billetter (kroner 18 996) og standardkompensasjon på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Berørte passasjerer ble tilbudt ombooking 19. oktober 2018. Klager valgte å bestille billett med annet selskap for å søke refusjon i ettertid. Klager har mottatt refusjon av den ubenyttede billetten med Norwegian, og har refundert mellomlegget mellom Norwegian-billetten og den nye SAS-billetten til kroner 2 495. Norwegian har også imøtekommet klagers krav om refusjon av utgifter til hotellovernatting ved Oslo lufthavn og transportkostnader til kroner 3 450. Totalt har selskapet refundert klager kroner 5 945.

Norwegian har imidlertid avvist klagers krav om både refusjon av opprinnelig billett og ny billett med SAS. Dette vil innebære at klager reiste gratis. Det er på det rene at klagers flyvning ble kansellert. I henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav a skal det tilbys assistanse av flyselskapet i henhold til artikkel 8 dersom en flyvning kanselleres. Det følger av artikkel 8 at passasjerer kan velge mellom refusjon eller omruting snarest mulig. Ved å refundere ubenyttet billett og prisdifferansen mellom ny og opprinnelig billett, er det ikke mer å refundere.

Det følger videre av forordningens artikkel 12 at erstatning som gis i henhold til forordningen kan trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har krav på standarderstatning dersom vilkårene for dette er tilstede, men om passasjerer også har rett til erstatning som ikke er regulert av forordningen, skal denne trekkes fra standardkompensasjonen. De ekstra kostnadene som ikke er regulert av forordningen vil således absorberes av kompensasjon, og Norwegian har følgelig avvist klagers krav om refusjon av tapt hotellovernatting i New York.

Nemnda bemerker

Norwegian har utbetalt standarderstatning til klager, har refundert ubenyttede Norwegian-billetter på kroner 18 996, dekket hotellovernatting på Gardermoen og transport til flyplassen.

Det som gjenstår, er spørsmålet om hotellovernatting i New York og refusjon av mellomlegget til nye SAS-billetter.

Norwegian har opplyst at man har besluttet å refundere mellomlegget for nye SAS-billetter med kroner 2 495. Klager har imidlertid krevd kroner 21 486 i mellomlegg til SAS-billetter.

Klager valgte å kjøpe SAS-Plus-billetter til over kroner 40 000 for to personer. Nemnda mener at ekstraavgiftene til disse billettene er noe han selv må dekke. Nemnda kan ikke se at Norwegian skal betale noe utover de kroner 2 495 som allerede er godkjent refundert.

Når det gjelder hotellovernattingen i New York, vil utgiftene ikke overstige standarderstatningen. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Overstiger standarderstatningen

etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

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)