

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter ved kansellering. Spørsmål om omruting.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00350

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) 30. november 2018. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3 000 euro for fem passasjerer.

Passasjerene ble tilbudt ombooking dagen etter, noe de takket nei til da dette ikke var en god løsning for dem. De benyttet Eurobonus-poeng til å kjøpe nye billetter med SAS med SK907 1. desember kl. 11.00. Klager betalte totalt 102,46 euro for billettene, samt sine benyttede 108 000 Eurobonus-poeng. Han har på denne bakgrunn fremsatt krav om dekning av sine utgifter til nye flybilletter med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 30. november 2018 ble kansellert. Selskapet har imøtekommet passasjerenes krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3 000 euro.

Etter en kansellering vil selskapet alltid gjøre tiltak for å booke om berørte passasjerer. Passasjerene plikter ikke å ta imot selskapets tilbud om omruting eller alternativ transport. Gjør man ikke dette, vil passasjerene motta full refusjon av billetten. Dersom passasjerene skaffer alternative billetter på egen hånd, må man være forberedt på å bære disse kostnadene selv. I dette tilfellet mottok klager tilbud om omruting neste dag. Norwegian har forstått det slik at klager ikke ønsket dette som følge av lang ventetid, og han valgte å få billettene refundert. Han valgte å kjøpe nye billetter med SAS. Norwegian har i denne forbindelse anført at klager pådro seg en unødvendig kostnad som han selv må bære, da Norwegian hadde tilbudt ham tilstrekkelig omruting.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager er tilkjent standarderstatning på totalt 3 000 euro.

Klager ønsker i tillegg å få erstattet sine utgifter til SAS-billetter dagen etter, samt anvendte Eurobonus-poeng.

Nemnda legger til grunn at klager ble tilbudt omruting til New York med Norwegian dagen etter. Klager takket nei til dette, og det er opplyst at det ikke var en god løsning for klager.

Nemnda mener at den tilbudte omrutingen neste dag etter forholdene må anses som rimelig. Klager må derfor selv dekke utgiftene til nye billetter.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)