

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og transport ved kansellering.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-00257

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY771 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 20. desember 2017 kl. 18.20, og videre til Billund (BLL) med DY998 kl. 20.00. Flyvningen fra Trondheim ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse.

Klager anfører at han kontaktet Norwegian etter at flyvningen ble kansellert, og at Norwegians kundebehandler kunne informere om at selskapet ikke hadde eget omrutingstilbud. Han fikk derfor opplyst at han kunne bestille nye billetter med SAS, og at kostnadene ville bli refundert. Han fikk også beskjed om at han hadde krav på transport og overnatting. Da klager ikke fikk reist før neste dag, valgte han å reise hjem for overnatting, kjøpte nye billetter og reiste neste dag.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter for tre passasjerer, totalt kroner 9 650, samt refusjon av transportutgifter til/fra flyplassen til kroner 204.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY771 fra Trondheim til Oslo 20. desember 2017 ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse med DY998 fra Oslo til Billund samme dag. Norwegian har imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer.

Klager fikk informasjon om kanselleringen via SMS, og det ble informert om at klager kunne foreta kostnadsfri endring på nett eller få billetten refundert. I klagers booking er det dokumentert dialog med klager. Klagerne kontaktet Norwegian pr. telefon og ble informert om sine muligheter som var ombooking til ny avgang 21. desember, overnatting på hotell med forpleining eller refusjon av billetten mot kansellering. Det er også notert at klager ikke var enig i disse valgene.

Klager valgte å ikke motta omrutingstilbudet fra Norwegian, og har fått full refusjon av sine billetter. Kontrakten er således avsluttet, og Norwegian kan ikke være ansvarlig for å dekke klagers utgifter etter dette tidspunktet. Klager valgte å reise med SAS, og ankom Billund kun få timer før han ville gjort dersom han godtok Norwegians tilbud om omruting. Norwegian anser derfor kostnaden klager pådro seg som unødvendig, da Norwegian hadde tilgjengelige alternativer samme dag. Selskapet aviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegian har tilbudt klager standarderstatning med 250 pr. person i reisefølget. Spørsmålet er om klager har krav på å få sine flybilletter med SAS samt transportutgifter fra flyplassen dekket.

Klager har opplyst at Norwegian ikke klarte å tilby omruting, og at han fikk beskjed om å bestille billetter med annet selskap og få utgiftene refundert senere.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har sannsynliggjort at man har tilbudt klager omruting den 21. november ved den dokumentasjonen som er fremlagt. Det fremgår ikke av de refererte meldingene i systemet at det ble gitt et konkret omrutingstilbud. Ut fra den dokumentasjonen klager har fremlagt, fremgår det derimot at Norwegians avganger den 21. november var utsolgt. Nemnda legger klagers forklaring til grunn. Norwegian må derfor erstatte klager hans utgifter til nye flybilletter med SAS på kroner 9 650. Når det gjelder utgiftene til transport fra flyplassen, dekkes disse ikke i tillegg, og omfattes av standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til SAS-billetter med kroner 9 650, i tillegg til allerede tilbudt standarderstatning, med fratrekk av eventuelt ubenyttede Norwegian-billetter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)