

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0299/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Hamburg den 4. mars 2015 kl. 10:00 med DY1126. Avgangen ble kansellert. Klager ble fortalt at neste ledige avgang var dagen etter.

Klager måtte ankomme Hamburg samme dag. Han fikk beskjed fra en av Norwegians ansatte at han kunne kjøpe billett med et annet selskap og få refusjon av Norwegian i etterkant. Klager gjorde dette, men i ettertid vil ikke Norwegians refundere hans utgifter til ny billett. Klager stiller seg kritisk til dette.

Selskapet har refundert hans ubenyttede billett Oslo - Hamburg, 49,57 euro.

Klager krever refusjon av ny billett med annet selskap, 617,07 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1126 ble kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble tilbudt forpleining og ombooking til den 6. mars, men han valgte å avbryte reisen. Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav eller utbetale standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Klagers flygning ble kansellert grunnet streik.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom full refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Norwegian tilbød klager omruting to dager senere samt hotell og mat.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian må erstatte klagers ekstraavgifter. Flertallet viser til at klager har opplyst at han fikk beskjed om at han kunne kjøpe billett med et annet flyselskap, og at Norwegian deretter ville refundere billettutgiftene. Norwegian har ikke kommentert dette, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn.

Klager kjøpte billett med SAS til 617 euro.

Klager kjøpte en billett av høyere klasse enn den billett han hadde med Norwegian, noe som går ut over det forordningen gir rett til (jf. tilsvarende transportvilkår). Som det fremgår ovenfor, har imidlertid Norwegian ikke kommentert klagers anførsel om at han fikk beskjed om at Norwegian ville refundere billettutgiftene med annet selskap. Det var ikke tatt forbehold om transportvilkår.

Flertallet er av den oppfatning at Norwegian må erstatte klagers billettutgift med SAS slik de har lovet. Til fradrag går utgifter til Norwegian-billetten som er refundert.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er av den oppfatning at Norwegian tilbød ombooking på første mulighet, selv om dette var to dager etterpå. Kunde var ikke tilfreds med tilbudet, og han avsluttet sin kontrakt med Norwegian, og valgte selv annen transport. Selv om personell rådet kunde til å booke om, var det ikke lovet noe om dekking av kostnader. En billettpris på som var kr 5.223 dyrere enn opprinnelig billett, er ikke innenfor tilsvarende transportvilkår.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 617 euro med fradrag av Norwegian-billetten som er refundert.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.