

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye flybilletter som følge av kansellering.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04598

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med to medpassasjerer med DY345 fra Bodø til Oslo den 16. juli 2019. Reisefølget hadde en videreforbindelse fra Oslo til Praha samme dag. Flyvningen DY345 ble imidlertid kansellert. Klager har anført at de fikk beskjed om kanselleringen få timer før flyets avgang. Videre har klager anført at de ikke fikk hjelp til ombooking av Norwegians ansatte på Bodø lufthavn. Ifølge klager ble de rådet til å kjøpe nye billetter med SAS.

Klager har fått refusjon for de opprinnelige billettene. Klager krever i tillegg standarderstatning på totalt 750 euro og refusjon av mellomlegget mellom de nye SAS-billettene til 840 euro og de opprinnelige Norwegian-billettene til 275,50 euro, i tillegg til renter for forsinket utbetaling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever standarderstatning og refusjon av nye billetter med SAS. Klager har allerede fått utbetalt 250 euro per passasjer, totalt 750 euro i standarderstatning.

Hva gjelder kravet om refusjon av de nye flybillettene, vises det til at klager ble informert om muligheten til å ombooke eller få refusjon av Norwegian-billettene via SMS. I henhold til den registrerte loggen kontaktet ikke klager kundeservice for å ombooke seg selv og medpassasjerene etter å ha mottatt SMS-en. Det ble i stedet sendt inn en refusjonsforespørsel på nettet.

Det vises til artikkel 4.2 i EU-kommisjonens tolkningsveiledning: «As a general principle, when the passenger is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed on the available choices, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three

options under Article 8(1)(a), (b) or (c), the air carrier no longer has any obligation linked to the other two options».

Klager valgte ett av alternativene i artikkel 8 nummer 1 i EU-forordning 261/2004, i dette tilfellet refusjon av Norwegian-billettene, i stedet for omruting til endelig bestemmelsessted snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens eget valg. Norwegian er derfor ikke ansvarlig for eventuelle tilleggskostnader som passasjerens har pådratt seg.

Basert på det ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av SAS-billettene.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvningen DY345 fra Bodø til Oslo den 16. juli 2019 ble kansellert, og at klager har fått utbetalt 750 euro i standarderstatning.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av utgiftene til nye flybilletter med SAS. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 har passasjerens rett på valget mellom refusjon og omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens eget valg.

Klager har opplyst at de ikke fikk hjelp til omruting på flyplassen, og at den Norwegian-ansatte som de snakket med på Bodø lufthavn anbefalte dem å kjøpe billetter med SAS. Nemnda kan ikke se at Norwegian har redegjort for om klager mottok et konkret omrutingstilbud, og om dette i tilfellet var snarest mulig. Nemnda mener derfor at klagers mellomlegg til nye billetter med SAS skal erstattes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers mellomlegg til nye flybilletter med SAS.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)