

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter ved manglende omruting.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02196

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 30. juni 2022 med DY940 fra Oslo til København. Klager hadde billett med SAS fra København til Oslo den 2. juli 2022.

Klager mottok melding om kansellering av DY940 på avreisereisedagen, og ble omrutet til ny avgang neste dag. Klager skulle delta på et arrangement, hadde forhåndsbestilt hotell, og kunne ikke reise dagen etter. Klager sjekket alle alternative reisemåter, men da det ikke fantes alternativ, kjørte han egen bil.

Klager er tilbudt standarderstatning, 250 EUR, samt 1410 NOK i refusjon.

Klager krever i tillegg til standarderstatning, refusjon av de faktiske dokumenterte utgifter han hadde som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vi har utbetalt klagers krav om kompensasjon på 250 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004, og denne bestemmelsen innebærer ikke at flyselskap skal refundere eventuelle forhåndsbetalte tjenester.

Klager valgte ikke å benytte seg av tilbudet om ny reise neste dag. Vi har refundert 1410 NOK.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

Kansellering av en flyvning gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Nemnda legger til grunn at klager har fått utbetalt standarderstatning med 250 EUR.

Ved kansellering har passasjeren rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 8. Klager fikk tilbud om omruting dagen etterpå, via Bergen med avgang til København kl 1150. Dette ble for sent for klager og han omrutet seg selv ved å kjøre egen bil til København da det ikke var andre transportmuligheter tilgjengelig som gjorde at han kom frem samme kveld. Klager krever disse kostnadene erstattet.

Det følger av fast nemndspraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjeren må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen

Spørsmålet for nemnda blir etter dette om klager ble tilbudt tilstrekkelig omruting i henhold til artikkel 8 nummer 1.

Klager ble tilbudt omruting fra Norwegian som ville medført at klager kom frem ca. 22 timer senere enn planlagt. Dette passet imidlertid ikke for klager, da han skulle delta på et arrangement dagen etter. Ved vurdering av hva som kan anses som omruting snarest mulig er klagers individuelle behov for å komme frem så fort som mulig et vurderingsmoment.

Slik nemnda ser det var ikke Norwegian sitt omrutingstilbud tilstrekkelig i denne saken. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klagers kjørekostnader tur/retur Oslo-København på 5018 NOK, 665 SEK, og 470 DKK, da dette er de omrutingsutgiftene klager har hatt. Til fradrag kommer refusjon fra Norwegian, 1410 NOK.

Klager har også krevd erstatning for hjemreisebilletten med SAS (794 NOK) som han ikke fikk benyttet fordi han kjørte egen bil. Nemnda mener at klager ikke har krav på erstatning for denne billetten da dette var en separat billett. Nemnda bemerker også at klager har fått dekket kostnadene til hjemreise med bil. Passasjeren skal ikke reise gratis. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstattet utgifter til hotellrom i København selv om klager kom frem senere enn planlagt.

Klager har også fremmet krav om dekning av matutgifter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Nemnda mener klager har rett på refusjon av matkostnadene på Gardermoen 175 NOK og utgifter som oppsto på kjøreturen mellom Oslo og København (57 NOK, 78 SEK).

Klager har krevd forsinkelsesrenter. Nemnda mener at klager har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers alternative transportkostnader tur/retur Oslo- København 4877 NOK, 665 SEK, 470 DKK (fratrullet refundert beløp 1410 NOK), mat på Gardermoen og under kjøreturen (232 NOK, 78 SEK) og forsinkelsesrenter regnet fra 30 dager etter at kravet ble fremsatt.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)