

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter på grunn av forsinkelse i forbindelse med vulkansk aske.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

437/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter på grunn av forsinkelse i forbindelse med vulkansk aske.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til London 16. april med DY1304.

Flyet ble kansellert på grunn av vulkansk aske fra Island, og klagerne måtte tilbringe to døgn lengre enn planlagt i Oslo.

Norwegian har tilbudt klagerne refusjon på NOK 2000 for overnatting, samt NOK 1000 for kost, men klagerne mener de har krav på full refusjon:

Hotell to netter NOK 3590, samt kost NOK 1862.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Som følge av vulkanutbruddet på Island har Norwegian satt et tak på refusjon av hotell og kost for sine passasjerer, NOK 1000 per døgn for hotell og NOK 250 per pers per døgn for kost.

Norwegian mener det er urimelig å dekke 4-retters middag samt alkohol som klager har vedlagt kvittering på. De mener også det må være mulig å finne overnatting til under NOK 1000 i de fleste byer. Selv om mange hoteller satte opp prisene i forbindelse med vulkanutbruddet, er ikke dette noe Norwegian bør straffes for.

Norwegian har refundert klagerne NOK 2000 for hotell og NOK 1000 for kost.

Norwegian kan ikke imøtekomme krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Når en flyreise innstilles skal flyselskapet tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet skal også tilby hotellinnkvartering der det er nødvendig. Nemnda viser til EU forordning 261-2004 artikkel 5 jf. artikkel 9.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian ikke tilbød klagerne innkvartering og mat. Nemnda legger til grunn at klagerne selv skaffet hotell og har betalt for dette. Det samme gjelder for mat. Klagerne har rett til refusjon av rimelige og nødvendig utgifter til hotell og mat. Klagerne har vedlagt hotellregning på NOK 3 590. Dette inkluderer frokost. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at disse utgiftene er høyere enn det man måtte forvente av hotellutgifter i Oslo på denne tiden.

Klagerne har videre krevd dekket matutgifter med NOK 1862. Norwegian har utbetalt NOK 1000. Sett hen til at frokost er med i hotellprisen, anser nemnda Norwegians utbetaling tilstrekkelig.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne gis en erstatning på NOK 4 590. Til fradrag går NOK 3 000 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på NOK 4 590. Til fradrag går NOK 3 000 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.