

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet utgifter ved kansellering.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00199

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til København 5. desember 2013 kl. 17:15 med DY948. Denne flyvningen ble kansellert, og klager tok tog og drosje til privat sted for overnatting. Ny avgang ble den 7. desember.

Det ble gitt beskjed fra Norwegian sin ombookingskanne om at privat innkvartering også ville bli erstattet samt transport.

Klager krever refusjon av utgifter til drosje og privat overnatting på kroner 4 154.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY948 fra Oslo til København ble kansellert på grunn av dårlig vær.

Norwegian vil imøtekomme klagers krav om utgiften på transporten pålydende kroner 154. Dette har blitt utbetalt til klager. Norwegian kan ikke etterkomme utgiften til overnattingstedet uten originalkvittering fra overnattingstedet. Dette kreves av deres regnskapsavdeling. Det fremgår av klagers informasjon at de hadde «privat overnatting». For å få erstattet en ekstrakostnad, må det foreligge en ekstra utgift.

Norwegian påpeker at klageren har overnattet i eget hjem, noe som ikke medfører en ekstra utgift som Norwegian kan erstatte.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om overnatting dekket.

Nemnda bemerker

Ved kansellering skal passasjerene tilbys gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellinnkvartering dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, Selskapet skal også tilby transport mellom flyplassen og innkvarteringsstedet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 9.

Norwegian har erstattet klagers utgifter til transport mellom flyplassen og overnattingsstedet. De har også erstattet dokumenterte utgifter til mat. Partene er uenige om klager har rett til erstatning av utgifter til privat innkvartering. Nemnda tar ikke prinsipiell stilling til om passasjerene har rett til å få dekket utgifter til privat innkvartering,

Klager har opplyst at de i Norwegians ombookingsskranke denne kvelden fikk godkjent at privat overnatting også ville bli erstattet. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at klager måtte kunne stole på den informasjonen de fikk fra Norwegian. Norwegian er således pliktig til å erstatte klagers utgifter til privat innkvartering.

Det ble ikke angitt noen rammer for den private innkvarteringen. Det ble således heller ikke angitt noe beløp for privatinnkvartering. I utgangspunktet er det imidlertid rimelige utgifter som skal erstattes, og de vil som oftest være lave ved privat innkvartering.

Klager har fremlagt en "kvittering" for utgifter på til sammen 4 000 kroner. Det er ikke gitt noen nærmere opplysninger om innkvarteringen. Beløpet er vesentlig høyere enn det man etter nemndas vurdering kan kreve erstattet. Nemnda anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at Norwegian erstattet utgifter til privat innkvartering med 250 kroner per person per natt, total 1 000 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til overnatting med 1 000 kroner.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)