

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader til nye returbilletter som følge av forsinket flyvning.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-02528

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge på 4 passasjerer skulle reise med Norwegians flyvning DY7064 fra San Francisco (OAK) til Oslo (OSL) 22. juli 2017. Rundt to timer etter take-off måtte flyet snu grunnet en oljelekkasje. Tilbake i San Francisco ble klager anbefalt å ta inn på et hotell med beskjed om ny avgang 24. juli kl. 07.30.

Den 24. juli ble avgangen kansellert grunnet feil leveranse fra dele-leverandøren til Norwegian. Det bli gitt beskjed om at neste forventede avgang var 25. juli kl. 07.30, men også denne avgangen ble kansellert. Klager, som skulle ha vært på jobb 24. juli, ringte Norwegian for å høre hvilke alternativer de hadde. Beskjeden var at de kunne kansellere hjemreisen og at Norwegian dekket returbillettene med et annet selskap.

Klager har i etterkant fått refundert den originale hjemreisen med DY, setereservasjonen fra Lufthansa, og utgiftene til kost og losji som påløp i forbindelse med kanselleringen. Når det gjelder nye returbillettene med Lufthansa til 119 993,10 kroner har Norwegian uttalt at de ikke er forpliktet til å dekke denne kostnaden da klager ikke har tatt hensyn til tapsbegrensningsplikten. Klager viser her til telefonsamtale med Norwegian etter at flyvningen 24. juli ble kansellert. Det ble da opplyst at klager kunne forsøke å oppdrive flybilletter selv og så ville Norwegian dekke mellomlegget. Klager har lydopptak som bekrefter dette. Selskapets anførsel om at klager valgte dyre billetter er feil. De valgte de billigste tilgjengelige billettene. Prisen var markedsbestemt og det var ingen ting de kunne gjøre for å påvirke prisen. Det understrekes videre at reisefølget på fem personer valgte å bo på et tomannsrom med to senger i to netter for å redusere selskapets utgifter. Norwegians anførsel om at reiseruten med de nye billettene ga liten besparelse i tid er i denne saken lite relevant. Det var ingen som med sikkerhet kunne si når flyet til Norwegian ville bli godkjent for take-off. Da klager med reisefølge fløy med Lufthansa var Norwegians fly fremdeles på bakken pga. tekniske problemer.

Klager krever derfor at Norwegian refunderer merkostnaden til nye returbilletter med Lufthansa til 119 993,10 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

DY7064 med opprinnelig avgang kl. 19.00 lokal tid 22. juli 2017 ble omdirigert tilbake til San Francisco (OAK) grunnet oljelekkasje. Flyet landet på natten den 23 juli kl. 00.30 lokal tid, og ble stående på bakken i påvente av nye deler fra Boeing.

Ny avgang ble satt til tidlig 24. juli, men dessverre ble leveringen av deler forsinket. Klager ble derfor satt opp på ny avgang 25. juli kl. 07.30 lokal tid.

I slike tilfeller vil alltid rimelige tiltak som wetlease bli vurdert, dog er det en tidkrevende prosess å finne tilfredsstillende langdistansefly da det er stor etterspørsel etter slike fly på markedet. I dette tilfellet ville det heller ikke hatt noen tidsbesparende effekt, da det i første omgang ikke var klart at flyet ville bli ytterligere forsinket. Det må også tas med i vurderingen at dersom man skulle benyttet fly og crew stasjonert i Europa måtte man ha påregnet tid til plassering i Oakland, samt påfølgende hviletid for crew ved ankomst til USA før de ville vært klare til å fly fra USA til Europa igjen.

Ved en kansellering vil flyselskapet gjøre tiltak for å booke om berørte passasjerer. Dette i forhold til tapsbegrensningsplikten slik at flyselskapet skal kunne få muligheten til å tilby transport innenfor rimelighetens grenser, samt tilby forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004. Norwegian holdt passasjerene informert fortløpende gjennom forsinkelsen og informerte om ny avgang via SMS. Det var klart at selskapet jobbet med en løsning, og det var aldri et spørsmål om selskapet opererte flyvningen eller ikke. Norwegian viser her til utklipp fra SMS historie sendt til klager.

Klager valgte å reise 24. juli kl. 15.05 med Lufthansa fra San Francisco til Oslo Gardermoen via Frankfurt, med endelig ankomst i Oslo 25. juli kl. 15.10 lokal tid. Hadde klager benyttet seg Norwegians DY7964 ville de reist direkte og ankommet Oslo kl. 02.15 natt til 26. juli.

Passasjerene er ikke forpliktet til å ta imot selskapets tilbud om ombooking eller alternativ transport. Dersom man velger å ikke benytte seg av fremsatt tilbud vil alternativet være full refusjon av ubenyttet billett. Hvis man på egen hånd skaffer alternativ transport, uten lovnad fra flyselskapet, må man være forberedt på å bære den ekstra kostnaden dette medfører. I denne saken har ikke klager fått noen lovnad om refusjon av alternativ transport. Det er kun ble kun informert om muligheten til å sende søknad om refusjon.

Klager har i ettertid fått utbetalt 3 000 euro i standarderstatning for fem passasjerer, utgifter til forpleining med USD 1 622,71, samt refusjon av ubenyttet billetter til 22 100 kroner. Klagers påstand om at det er felles enighet om at summen på 119 993,10 kroner er merkostnaden som kreves refundert, er feil. Norwegian har allerede refundert 63 239

kroner av klagers opprinnelige krav på 183 232 kroner. Norwegian viser videre til vedlagt kommunikasjon med klager hvor det klart fremgår at klager ikke er gitt noen lovnad om refusjon av merkostnaden.

I henhold EU-forordning 261/2004 artikkel 8 har passasjeren rett til snarest mulig omruting til endelig bestemmelsessted på tilsvarende transportvilkår. Norwegian kan i denne saken ikke se at billettene fra Lufthansa kan sidestilles med de opprinnelige returbillettene til Norwegian, som til sammen kostet 22 100 kroner for fem passasjerer. Billettene fra Lufthansa kostet 142 093 kroner for 5 passasjerer. Dette er en betraktelig høyere sum enn hva klager opprinnelig hadde bestilt.

Norwegian hadde et alternativ med avgang 25. juli 2017 kl. 07.30 som klager fikk beskjed om. Når klager likevel velger å bestille returbillett med et annet selskap til en så høy kostnad, til tross for kun tolv timers forskjell, er det klager selv som må bære den økonomiske byrden. Norwegian anser det slik at klager ikke har tatt hensyn til tapsbegrensningsplikten, når Norwegian hadde et annet alternativ som ville fått de frem i rimelig tid i forhold til klagers alternative rute.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon for alternativ transport.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har utbetalt standarderstatning til klager på totalt 3 000 euro, og har tilbakebetalt utgifter til forpleining på 1 622,71 USD og ubenyttede billetter med Norwegian på kroner 22 100.

Klager ønsker i tillegg å få dekket sine utgifter til flybilletter med Lufthansa.

Klager har vedlagt kvittering for de nye flybillettene, pålydende 17 414,35 USD, og ønsker å få dekket kroner 119 993,10.

Norwegian har anført at klager ikke fikk noen lovnad om refusjon av flybilletter. Det er vedlagt utskrift fra saksbehandlingssystemet, hvor det fremgår: "Info she can change for free or refund/can not guaran".

Klager hevder på sin side at de fikk opplyst at de kunne forsøke å finne flybilletter selv, og at Norwegian ville dekke mellomlegget. Klager hevder å ha et lydopptak av samtalen med Norwegian.

Spørsmålet om klager fikk opplyst fra Norwegian at utgiftene til flybilletter med et annet flyselskap ville bli dekket av Norwegian, er etter nemndas syn helt sentralt for saken. Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under

saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)