

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom opprinnelige billetter og nye billetter som følge av kansellering. Spørsmål om omruting ble tilbudt snarest mulig.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03331

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

## Klager har i det vesentlige anført

6. juli 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med DY401 fra Ålesund til Oslo og deretter med D82801 fra Oslo til London. Flyvningen D82801 ble imidlertid kansellert samme dag.

Den aktuelle flyvningen skulle gå kl. 09.15, og ombordstigningen ble gjennomført som normalt. Etter å ha gått om bord på flyet fikk de imidlertid beskjed om at det var tekniske problemer med flyet. Etter to-tre timer ble det gitt beskjed om at problemet ikke lot seg løse, slik at alle passasjerene måtte dra tilbake til terminalen. Det ble gitt informasjon på SMS om at det ble tatt sikte på å gjennomføre flyvningen med et reservefly, men at det var usikkert om og når dette eventuelt kunne la seg gjennomføre.

Klager anfører at de allerede hadde sjekket inn bagasjen, som de ikke fikk tilbakelevert i mellomtiden, og derfor var det ikke mulig for dem å booke om til et av de mange andre flyene som gikk fra Oslo til London i løpet av dagen. I løpet av dagen kom flere SMS-er med informasjon om at flyvningen var ytterligere forsinket. Klager anfører at han først kl. 17.48 fikk beskjed på SMS om at flyvningen var kansellert og at innsjekket bagasje ville bli utlevert, men at det gikk nesten én time før bagasjen faktisk ble utlevert. Klager har i ettertid justert dette tidspunktet til kl. 16.41. Klager mener at kanselleringen burde ha vært gjennomført mye tidligere på dagen, slik at passasjerene kunne ha kommet seg til London med andre flyvninger.

Klager anfører at de gjorde det de kunne for å komme i kontakt med Norwegian i forbindelse med omruting, både på telefon og på flyplassen, men at det tok veldig lang tid før de fikk noe informasjon eller hjelp. Klager anfører at de på telefon fikk tilbud om hotellovernatting og beskjed om at Norwegian ville prøve å få dem med på en av flyvningene neste morgen. Klager anfører at Norwegian presiserte at det ikke kunne

garanteres plass på et av flyene neste morgen. Klager hadde ikke anledning til å vente til neste morgen, og at dette alternativet uansett ikke var aktuelt så fremt Norwegian ikke kunne garantere plass. Etter at de hadde fått utlevert bagasjen, undersøkte de derfor hvilke andre flyselskapet som hadde flyvninger til London samme kveld. Det var kun British Airways som hadde en flyvning med ledige plasser, og det var kun business-class-billetter igjen. Klager valgte å gå for dette alternativet for å kunne komme seg til London snarest mulig.

Klager anfører at Norwegians tilbud om å prøve å få dem med på et fly neste morgen ikke tilfredsstiller vilkåret om omruting «snarest mulig». Norwegians påstand om at de ble tilbudt billetter på flyvningen D82805 neste morgen, er ikke riktig og er heller ikke bevist av flyselskapet. Klager anfører at tjenesteyter i henhold til EU-forordning 261/2004 plikter å tilby passasjerer omruting «snarest mulig», noe som ikke er det samme som «innen rimelig tid». Klager anfører at omruting til en flyvning senere samme dag ville ha vært «snarest mulig».

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager har fått refusjon av de opprinnelige billettene. Klager krever refusjon av differansen mellom opprinnelige billetter og nye billetter, som utgjør 8498 kroner.

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

Klager krever refusjon av kostnader i forbindelse med alternativ flybillett fratrukket refundert ubrukt Norwegian-billett, totalt 8498 kroner.

Så snart kanselleringen var et faktum, mottok alle passasjerene en SMS hvor deres rettigheter og muligheter ble forklart. Det vises til fremlagt kopi av SMS. Ifølge Norwegians interne logger, hvor all kontakt mellom passasjerer og selskapet er loggført, tok passasjerer kontakt via telefon, og han fikk forklart at det ikke var noen tilgjengelige flyvninger samme dag, men at de kunne bli omrutet til en flyvning tidlig neste dag.

Norwegian hadde ledige billetter på flyvningen D82805 med avgang kl. 10.15 den 7. juli 2018. Selskapet har således tilbudt passasjerer omruting innenfor sitt eget nettverk innen rimelig tid. Da kanselleringen skjedde kvelden før, vil omrutingen til en flyvning påfølgende morgen etter Norwegians syn være rimelig.

Det vises til tolkningsveiledningen for EU-forordning 261/2004, særlig artikkel 4 (b) b vedrørende retten til refusjon, omruting eller ombooking i tilfelle nektet ombordstigning eller kansellering: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Klager er blitt tilbudt omruting innen rimelig tid, men har selv arrangert alternativ transport på eget initiativ. Alle kostnader som da er påløpt, anses som unødvendige, og passasjerens skal selv være ansvarlig for disse. Norwegian har refundert passasjerens ubrukte billetter og i tillegg utbetalt kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004 artikkel 5 nummer 3 og 8 nummer 1.

På bakgrunn av dette kan ikke klager krav om refusjon av alternativ transport imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener på bakgrunn av dette har klager rett på standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordningen.

Spørsmålet er videre om klager har rett til refusjon av utgifter til billetter med et annet flyselskap.

Nemnda legger til grunn at det gikk en rekke andre flyvninger til London samme dag. Nemnda mener at klager burde ha vært omrutet tidligere. En omruting ett døgn senere er etter nemndas mening i dette tilfellet ikke «snarest mulig».

Norwegian må derfor erstatte klagers mellomlegg til nye billetter på kroner 8498.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 800 euro til klager, samt mellomlegg til billetter på kroner 8498.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)