

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00363

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY3225 fra København (CPH) til Oslo lufthavn (OSL) 4. september 2016 kl. 18.30. Flyvningen ble kansellert. Klager har anført at hun skulle starte i ny jobb 5. september, og derfor ikke kunne komme for sent. Norwegian kunne kun tilby ny flyvning dagen etter. Hun kjøpte derfor nye billetter med SAS.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om dekning av nye flybilletter med SAS til danske kroner 2 749.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY3225 fra København til Oslo 4. september 2016 ble kansellert. Klager ble tilbudt refusjon av billetten eller ombooking med neste ledige flyvning i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Klager valgte å avbryte reisen med Norwegian, og har fått refundert billettprisen. Klager stod fritt til å inngå avtale med annen transportør, og valgte dette.

Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

DY3225 fra København (CPH) til Oslo lufthavn (OSL) 4. september 2016 kl. 18:30 ble kansellert.

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

Norwegian har ikke gitt noen forklaring på hva som var årsak til kanselleringen, og vedlegget som følger tilsvaret gjelder en annen sak. Etter nemndas syn har Norwegian ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har ikke krevd standarderstatning. Nemnda skal imidlertid også vurdere om klager har krav på standarderstatning, selv om det ikke er fremmet eget krav om dette fra klager. Begrunnelsen er at standarderstatning etter forordningen er forbrukerorientert, som det tas hensyn til under nemndsbehandlingen.

Nemnda mener etter dette at klager har krav på standarderstatning på 250 euro.

Klager har også krevd dekket sine utgifter til nye SAS-billetter på DKK 2 749. Etter forordningen artikkel 8 bokstav a og b, har klager ved innstilling av en flyvning krav på å få refundert sin billett eller bli omrutet snarest mulig. Nemndas flertall, flyselskapenes representanter og nemndsleder, mener at Norwegians tilbud om omruting neste dag etter omstendighetene var et tilstrekkelig tilbud. Klager valgte refusjon av Norwegian-billettene, og har derfor ikke krav på ytterligere erstatning.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at kravet til omruting snarest mulig ikke er oppfylt. Da Norwegian besluttet kl. 10:00 å kansellere flyvningen, hadde de tilstrekkelig tid til å finne en alternativ reise til passasjerene.

I henhold til flertallets beslutning får klager derfor ikke medhold i sitt krav om dekning av flybillettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro. Utover dette gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)