

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen grunnet forsinkelse.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00266

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Bodø til Oslo 10. juli med DY355. Flyet ankom Oslo en time og 26 minutter forsinket, og klager rakk ikke sin videreforbindelse til Kristiansand.

Klager ble omrutet med SAS neste dag og ankom Kristiansand cirka 20 timer forsinket.

Klager krever refusjon av flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av Norwegian billett fra Oslo til Kristiansand. Norwegian forholder seg til det kravet som er fremsatt.

DY355 fra Bodø til Oslo 10. juli 2015 ble forsinket med en time og 26 minutter og klager mistet sin videreforbindelse med DY280 fra Oslo til Kristiansand. Norwegian kjøpte billett med SAS til kroner 1 599 og ordnet overnatting og annen forpleining.

Passasjerene har krav på omruting eller refusjon av ubenyttet billett. I dette tilfellet har Norwegian omrutet klager og klager har ikke hatt noen ekstra utlegg i forbindelse med forsinkelsen.

Norwegian kan ikke imøtekomme krav om refusjon av ubenyttede flybilletter da det ville innebære at klager reiste gratis.

Nemnda bemerker

Klager har krevd erstattet flybilletten. Norwegian har i e-post til nemnda av 19. mai 2016 uttalt at "Vi forholder oss til kravet slik det er fremsatt".

Regler om flypassasjerers rettigheter til dels vanskelig tilgjengelige. Det kan derfor etter nemndas vurdering ikke kunne forventes at passasjerene har full oversikt over sine rettigheter. Flyselskapene forutsettes på den annen side å ha godt kjennskap til regelverket, og bør derfor etter nemndas vurdering av eget tiltak foreta en helhetsvurdering av hva passasjerene har krav på. I likhet med andre saker, også saker der Norwegian er innklaget, foretar nemnda en vurdering av klagers samlede rettigheter. Norwegian har ikke tidligere reist innsigelse mot dette.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Klager kom 20 timer forsinket frem til Kristiansand. Norwegian har ikke gitt noen forklaring på hva som forårsaket dette. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Nemnda oppfatter det slik at Norwegian har imøtekommet disse forpliktelsene.

Klager ble omrutet til Kristiansand. Han ble således fløyet til bestemmelsesstedet og har ikke rett til refusjon av billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av flybilletten.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)