

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2018-04334

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 20. september 2018 kl. 18.10. Flyvningen ble først forsinket en rekke ganger, før avgangen til slutt ble kansellert.

Neste dag kl. 11.41 mottok klager en tekstmelding med informasjon om at Norwegian ikke klarte å sette opp ny flyvning, og at passasjerene måtte kontakte selskapet pr. telefon. Da klager gjorde dette fikk hun informasjon om at de hadde blitt booket om til flyvning DY7001 den 27. september, med ny returreise 30. september. Norwegian har i sitt tilsvær anført at klager og hennes reisefølge ble tilbudt omruting via Paris 22. september. Klager har anført at dette ikke medfører riktighet. De forsøkte hele natten mellom 20. og 21 september å komme i kontakt med Norwegians kundeservice for muligheten til å få nye billetter den 21. september, men dette var ikke å oppdrive. Klager ble aldri tilbudt omruting 22. september, og klager har anført at det uansett vil falle på egen urimelighet at passasjerene kunne takket ja til et slikt tilbud, da de hadde returreise allerede 23. september.

Videre har Norwegian anført at klager ikke har fremlagt kvitteringer for måltider ved Oslo lufthavn 20. september. Klager innrømmer at de ikke tok vare på kvitteringen, men Norwegian har mottatt kopi av bankkontoutskrift som viser belastningen, hvor det også fremgår hvilken restaurant på Oslo lufthavn klager besøkte og den relevante summen.

Norwegian har også anført at matkuponger ble gitt til passasjerene. Klager viser til at dette stemmer, men at matkupongene hadde liten verdi da passasjerene måtte vente mesteparten av natten ved gaten, hvor det ikke fantes åpne restauranter eller kiosker. Matkupongene kunne således ikke benyttes.

Klager har mottatt Norwegians utbetaling av standardkompensasjon på 1 200 euro. Hun har imidlertid fastholdt sitt krav om transport fra flyplassen 21. september 2018 til kroner 989, hotell i New York i tidsperioden 20. til 23. september til 1 025,07 amerikanske dollar, billetter til musikal i New York til 579,20 euro, måltid ved Oslo lufthavn kroner 663 og kaffe til kroner 112.

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

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 20. september 2018 ble kansellert. Norwegian har tidligere imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon på 600 euro, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting i New York i tidsperioden 20. til 23. september. I følge samtalelogg i forbindelse med kanselleringen ble passasjerene tilbudt ny avgang fra Oslo til New York via Paris 22. september 2018. Norwegian har følgelig avvist klagers krav om refusjon av overnatting etter 22. september. Selskapet har også avvist klagers krav om refusjon av utgifter til mat ved Oslo lufthavn, da det ikke er fremlagt dokumentasjon for slike kostnader, og kuponger ble gitt til berørte passasjerer.

Videre har Norwegian anført at det følger av EU-forordningens artikkel 12 at i tilfeller hvor passasjerene har rett til kompensasjon på annet grunnlag, og EU-kompensasjonen overstiger kompensasjonen, vil kun EU-kompensasjon bli utbetalt. Dette medfører i dette tilfellet at utgifter til hotell, billett til musikal i New York og transport, vil være utgifter som dekkes av EU-forordningen. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers ytterligere refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Klager er innvilget standarderstatning med totalt 1 200 euro. Spørsmålet er om klager har krav på utgifter til transport, hotell, billetter til musikal og måltider ved Oslo lufthavn.

I tillegg til standarderstatning, kan passasjerene kreve dekket utgifter i den grad disse overstiger standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Klager har dokumentert utgifter til transport fra flyplassen på kroner 989, hotell i New York i tidsperioden 20. til 23. september til 1 025,07 amerikanske dollar og billetter til musikal i New York til 579,20 dollar. Dette tilsvarer ca. 1 684 euro. Når man trekker fra standarderstatningen på 1 200 euro, har klager krav på 484 euro i tillegg. Dette forutsetter at klager fremlegger dokumentasjon for at hotellet er betalt.

Klager har videre hatt utgifter til mat på flyplassen til kroner 775. Utgiftene anses tilstrekkelig dokumentert. I henhold til klagers opplysninger, var det ikke mulig å benytte

seg av matkupongene man fikk utdelt, da man måtte vente ved gaten hvor det ikke var åpne kiosker eller restauranter.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat med kroner 775, samt utbetaler erstatning på 484 euro.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)