

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

Dato

23.08.2023

Saksnummer

2022-03445

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 17. august 2022 med DY1337 fra London til Stavanger, med avgang kl. 21:15.

Klager mottok melding om kansellering kl. 18:22 på avreisedagen. Årsak til kansellering ble oppgitt å være dårlig vær.

Klager ble booket om til ny reise den 18. august fra London via Oslo til Stavanger, med avgang kl. 15:00.

Klager fikk ikke forlate flyplassen, og ble ikke tilbudt noen form for assistanse før ved midnatt, hvor klager og over 20 andre passasjerer ble fulgt ut av Security. Det ble forsøkt skaffet hotell, men uten hell, da alt var fullt. Klager ble derfor sittende på flyplassen, uten å få sove. Klager ble tatt hånd om av Special Assistance ved flyplassen, da hennes helse var så dårlig at de vurderte å måtte tilkalle ambulanse.

Klager var ikke i stand til å kunne benytte den alternative flyvningen, uten først å ha fått sovet. Klager fikk hjelp med å bestille hotell overnatting fra 18.-19. august, og ny flybillett for reise den 19. august. Klager har fått dekket sine utgifter til ny flybillett og hotellovernatting fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever refusjon av sine ekstra utgifter til mat, 13,75 GBP.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Norwegian har ikke fremmet tilsvar, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 EUR.

Klager har krevd erstatning for utgifter til et måltid på flyplassen, 13,75 GBP.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav a at når en flyvning forventes forsinket med to timer eller mer, skal flyselskapet tilby passasjerene forpleining, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat på flyplassen, 13,75 GBP.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 250 EUR og erstatter klagers utgifter til mat, 13,75 GBP.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)