

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av betalte ekstratjenester.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-02288

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen seks personer) hadde billetter fra Oslo til Tromsø med DY378 den 10. juni 2022 og retur den 12. juni med DY383. Det ble kun fem som reiste da en ikke kunne bli med. Klager avbestilte ikke dette sete da en av de reisende hadde funksjonsnedsettelse og de synes det var greit å ha et ekstra ledig sete til disposisjon. Det ble gitt beskjed ved ombordstigning om at de var en passasjer mindre.

På begge strekninger var det ikke mulig å benytte priority boarding da det ikke ble praktisert på ombordstigningen. Det kreves refusjon på 600 NOK for betalt priority boarding.

Ved hjemreisen ble det ledige setet benyttet av en annen passasjer. Klager krever refusjon for dette på 471 NOK samt passenger service 128 NOK, totalt 599 NOK.

Klager hadde betalt for ekstra benplass. Disse setene var ved nødutgangen. En ansatt forklarte til klager at en med funksjonsnedsettelse ikke kunne sitte ved nødutgangen. Det ble kommunisert at det var to andre på samme rad som kunne åpne og de kunne ikke se at dette skulle være et problem. Dette hjalp ikke og de måtte bytte seterad lenger bak i flyet og fikk således ikke den plassen de hadde behov for under reisen, noe som førte til en ekstra anstrengende reise. Klager krever refusjon av betaling for ekstra benplass med 2388 NOK.

Totalt krever klager refusjon av 3587 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført at det gjelder flyreise DY378 10. juni 2022 fra OSL til TOS for seks passasjerer.

Det er Norwegian sin intensjon å tilby alle reisende en positiv reiseopplevelse og at Norwegian kan tilby tilfredsstillende standarder til lave priser. Alle klagers kommentarer har Norwegian behandlet internt.

Det er kun gjennom tilbakemeldinger som dette at Norwegian har muligheten til å overvåke og forbedre tjenesten som leveres.

Når det gjelder klagers forespørsel om refusjon på 3587 NOK, kan ikke Norwegian imøtekomme dette.

Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon for flere ulike forhold i forbindelse med reisen med Norwegian tur/retur Oslo-Tromsø den 10. juni-12. juni 2022.

Klager krever refusjon av kostnaden til billettene til en i reisefølge som ikke kunne reise. Nemnda kan ikke gi medhold til klager i dette kravet da billetten ikke ble avbestilt og dessuten var ikke-refunderbar. Dette endres ikke av at setet på hjemreisen ble benyttet av en annen passasjer.

Klager anfører at de ikke fikk prioritert ombordstigning slik de hadde betalt for. Norwegian har avslått kravet uten å gi noen begrunnelse for avslaget. Nemnda legger derfor klagers anførsel til grunn om at de ikke fikk prioritert ombordstigning og måtte stå i kø sammen med alle de andre passasjerene. Nemnda mener derfor at klager har krav på denne kostnaden refundert, totalt 500 NOK for de fem passasjerene tur/retur.

Klager anfører videre at passasjerene på hjemreisen ikke fikk lov til å sitte med ekstra benplass fordi en av de reisende hadde funksjonsnedsettelse. Norwegian har avslått kravet om refusjon av kostnaden til ekstra benplass uten å begrunne hvorfor. Nemnda legger dermed klagers anførsel til grunn om at de ikke fikk sitte med ekstra benplass på hjemreisen. Slik nemnda forstår saken fikk passasjerene sitte med ekstra benplass på utreisen, og klager har kun krav på refusjon for de fem passasjerene på hjemreisen. Ekstra benplass kostet 199 NOK per passasjer, klager har dermed krav på totalt 995 NOK refundert.

Nemnda bemerker at siden Norwegian ikke har begrunnet sitt avslag er det vanskelig for nemnda å vurdere om det var sikkerhetsmessige begrensninger som gjorde at passasjerene måtte bytte sete i det aktuelle flyet. Videre bemerkes at klager har betalt for en tjeneste de ikke mottok. Nemnda legger for øvrig til grunn at hele reisefølget måtte flytte.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager totalt 1495 NOK for manglende prioritert ombordstigning og for manglende ekstra benplass på hjemreisen.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Christine Alette Benum (Widerøe)