

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett og hotellovernatting. Avbestilling av reise.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03397

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur-reise mellom Oslo og Wien, med avgang 27. mai 2019 fra Oslo, for seg selv og en venn. Klager endte opp med å ikke kunne reise. Klager gikk derfor inn på «Min side» i Norwegians system og kansellerte reisen. Klager anfører at det bare var hans eget navn som kom opp ved kanselleringen, slik at han gikk ut fra at reisen kun ble avbestilt for ham selv.

Klager oppgir at vennen fikk reise til Wien uten problemer. Da vennen skulle reise tilbake til Oslo fra Wien den 29. mai 2019, fikk han imidlertid beskjed om at han måtte kjøpe en ny billett. Ifølge vennen var det ledige plasser på flyet han opprinnelig skulle reise med, men som følge av at det var kort tid til avgang, fikk de ikke skrevet ut noen billett til ham. Dermed måtte han finne en flyvning med et annet flyselskap. Vennen valgte en flyvning som i utgangspunktet ville sikre at han rakk siste tog hjem til Tønsberg. Som følge av at denne flyvningen ble forsinket, rakk han imidlertid ikke dette toget, slik at han måtte overnatte på hotell på Gardermoen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 420 euro for ny flybillett og 1960 kroner for hotellovernatting som han la ut for vennen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte selv billettene den 27. mai 2019. Det er leit at klager gjorde en feil i prosessen og kansellerte alle billettene, både utreisen og returreisen, uten å oppdage feilen. Norwegian kan ikke klandres for dette, da kanselleringen ble gjort av den som bestilte reisen.

Norwegian aktiverte en billett for klagers venn, slik at han kunne reise med flyvningen DY1632 den 27. mai 2019 uten ekstra kostnad. Dette var en ekstraservice og er ikke i henhold til normal prosedyre. Det ble ikke gjort noen videre avtale med klager som skulle tilsi at passasjerens kansellerte returbillett ville endre status. Dette ville i så fall være notert i klagers bestilling, i tillegg til at det ville ha blitt utstedt en ny billett, med et nytt billettnummer i klagers bestilling. Det er ikke notert en slik avtale i klagers bestilling. Det er en beklagelig situasjon, men Norwegian kan ikke lastes for feilen som ble gjort.

Flyvningen DY1633 med avgang den 29. mai 2019 var ikke kansellert og ankom Oslo lufthavn med ti minutters forsinkelse. Således har ikke passasjerens rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, og Norwegian kan heller ikke holdes ansvarlig for påløpte ekstrakostnader.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Klager avbestilte reisen på forhånd, og må selv bære ansvaret for den kansellerte bookingen. Det ble likevel aktivert en billett for klagers kollega, slik at han fikk reise med flyvningen fra Oslo til Wien. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan klandres for at det ikke ble aktivert en billett for returreisen også.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)