

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klagen gjelder refusjon av ekstra transportkostnad grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

23.05.2023

### Saksnummer

2022-01940

### Tjenesteytere

Travellink

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe flyvning WF693 fra Narvik til Bergen, med endelig bestemmelsessted i Manchester via Aberdeen den 10.07.2022.

Klager anfører at han ikke fikk sjekket inn på flyvningen da det hadde oppstått feilkommunikasjon mellom Travellink og Widerøe. I kommunikasjon med Widerøe fortalte selskapet at feilen lå på Travellink sin side og at de ikke kunne hjelpe klager. Som følge av den mislykkede innsjekkingen kjøpte klager nye billetter med Norwegian til 10974 NOK.

Klager har sendt en omfattende beskrivelse av hendelsesforløpet:

Klager skriver at han våknet rundt klokken 7 og forsøkte å sjekke inn på flyet over telefon. Klager fikk imidlertid opp en feilmelding og fikk beskjed om å sjekke inn manuelt på flyplassen. Da klager ankom flyplassen prøvde vedkommende å sjekke seg inn på selvinnsjekkingen uten at dette fungerte. Klager gikk derfor til en av Widerøes betjente innsjekksranker hvor han fikk beskjed om at billetten hans ikke var gyldig. Klager forteller at han deretter ble henvist til en annen skranke hvor han ble fortalt av en ansatt at Travellink hadde lagt inn en bestilling, men ikke hadde betalt for billetten. Den ansatte fortalte videre at Widerøe ikke godkjenner billetter før de er betalt og hun kunne derfor ikke gjøre noe før Travellink hadde betalt.

Klager ringte deretter Travellink for å forklare forholdet, men ble avvist og møtt med påstand fra Travellink om at forholdet lå på Widerøe sin side og at selskapet ikke hadde gjort noe klanderverdig. Klager ga deretter telefonen til Widerøe personalet inngikk i direkte dialog mellom selskapene. Klager forteller at partene ikke kom til enighet gjennom den direkte dialogen over telefon. Til slutt ble det konkludert med at det hadde

gått for lang tid og at det dermed var for sent til å sjekke inn bagasje på flyet som skulle ta av om noen få minutter.

Klager satt seg ned og fortsatte å prate med Travellink i håp om å få ombooking uten hell. Klager la til slutt på etter at samtalen ikke kom noen vei. Klager fikk tillatelse av Widerøe å ta bilde av de interne noteringene til Widerøe for fremtidig dokumentasjon.

Klager anfører i det vesentligste krav om refusjon av den nye billetten med Norwegian.

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

Travellink skriver i sitt tilsvaer til nemnda at i følge deres interne noteringer ble både utreisen og hjemreisen bestilt, betalt for og utstedt på riktig vis. Selskapet kan heller ikke se at de oppstod noen kanselleringer av flyvningene til klager. De forteller at klageren var vag i forklaringen sin til selskapet om hva problemet omhandlet. Travellink viser til at saken virker å stå mellom klager og flyselskapet.

Widerøe skriver i sitt tilsvaer til nemnda at selskapet ikke finner noen feil med klagers booking da den er betalt og utstedt. Selskapet skriver at dersom passasjeren har møtt til tide til innsjekk skal det ikke være noen problemer ved innsjekk, men billetten står likevel ubenyttet. Selskapet oppgir at dersom kunden har kommet for sent til innsjekk må passasjeren selv ta kontakt med sin billettutsteder som i dette tilfellet er Travellink. Forespørsel om refusjon må derfor i følge Widerøe også rettes til Travellink.

Ryanair skriver til nemnda at flyvningen hvor det innklagde forholdet oppstod ikke omgår deres operasjoner.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda finner i lys av den dokumentasjonen som er mottatt, herunder redegjørelser fra klager, Travellink og Widerøe, uklart hva som skjedde på flyplassen og hva som konkret medførte at klager ikke fikk benyttet billetten han skal ha kjøpt via Travellink. Begge selskapene opplyser at bookingen var i orden. Klager har på sin side fremlagt et bilde tatt av en dataskjerm den 10 juli 2022 kl. 10:26, dvs. etter avgangen kl. 09:55, og som skal underbygge at han ble nektet ombordstigning. Nemnda kan ikke se at det fremlagte skjermbildet viser dette.

Derimot er det i redegjørelsen fra Travellink inntatt følgende registrering fra Amadeus bookinghistorikk: 017 RF- -WF/70199 CR-MJFWF080A 60490651 SU 0199JE/DS-8C73203 5 07JUL1232Z.

Dette viser at klagers billetter med Widerøe ble kansellert av Widerøes agent i Mosjøen den 7 juli, dvs. 3 dager før hans avreise.

Basert på dette, og klagers redegjørelse, legger nemnda til grunn at klager faktisk ble nektet ombordstigning av flyselskapet. Han har derfor krav på refusjon av

utreisebilletten han måtte kjøpe fra Norwegian for å komme seg av gårde. Basert på den fremlagte kvitteringen, legger nemnda til grunn at denne kostet NOK 7074 pluss NOK 250 for tilleggstjenester og NOK 469 i avgifter, dvs. totalt NOK 7793.

**Vedtak**

Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer klager NOK 7793.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)