

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-00173

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter med Norwegians flyvning DY355 fra Bodø (BOO) til Oslo lufthavn (OSL) 23. november 2017 kl. 19.30. Han kontaktet Norwegian i god tid før reisen og ba om ombooking til 24. november. Dette fikk han innvilget muntlig fra Norwegians kundeservice, med begrunnelsen at det var dårlig vær i Nord-Norge. Klager ble bedt om å ordne ombookingen med de ansatte på flyplassen i Bodø.

Da klager ankom flyplassen hadde alle de ansatte gått for dagen. Klager ringte Norwegian dagen etter, og fikk da beskjed om at han måtte kjøpe ny billett og kreve refusjon i etterkant. Klager har ikke mottatt refusjon, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av kroner 2 139 for nye flybilletter fra Bodø til Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY355 fra Bodø til Oslo 23. november 2017 ble forsinket med 17 minutter, og klager har følgelig ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager hevder å ha snakket med en av Norwegians representanter pr. telefon og fått bekreftet mulighet til å booke om billetten. Representanten har notert forholdet i passasjerens booking: "called to change return tkt to 24Nov BOOOSL 1530 due had flight with another airline yesterday to BOO what was delayed and due this he missed flight with us 23 Nov BOOOSL 1930/i informed it is too late to change / must be done latest 30 min before departure".

Videre har representantert notert at klager "claimed that he called yesterday 2h before original departure to us spoken with swedish agent and was informed to change tkt directly at the apt but when reached there was no one to help him/ advised to buy new tkt via our homepage and send us claim via online form".

Det følger med andre ord av notatet at klager ble orientert om at det var for sent å gjøre endringer. Selskapet kan heller ikke se at det ble inngått særavtale om det forholdet som er beskrevet ut fra notatene som er nevnt ovenfor.

Norwegians prosedyrer ved tilfeller hvor selskapet tilbyr ombooking eller refusjon er når flyet er kansellert eller kraftig forsinket. Berørte passasjerer ble informert om forsinkelsen og ble anmodet til å møte opp til oppsatt tidspunkt. Norwegian kan heller ikke se hvorfor klager ikke rakk sin avgang. Det var 122 passasjerer som møtte opp og rakk avgangen. Selskapet vil refunderer skatter og avgifter på totalt kroner 215. Utover dette avviser Norwegian klagers refusjonskrav.

**Nemnda bemerker**

Klager anfører at han fikk muntlig bekreftet av Norwegians kundeservice at han kunne booke om sin flyvning til dagen etter, og fikk beskjed om å ordne det praktiske på flyplassen.

Norwegian anfører at det ikke er tilfelle, og har vist til notater i bookingen. Notatene følger for øvrig ikke i eget vedlegg, men er klippet direkte inn i tilsvaret. Nemnda påpeker at dette er uheldig, og oppfordrer Norwegian til å vedlegge en utskrift av bookingsystemet ved tilsvarende saker i fremtiden.

Nemnda mener uansett at spørsmålet om hva som ble avtalt med kundeservice er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

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