

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisforskjellen mellom opprinnelig flybillett og ny flybillett.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04791

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og fem medpassasjerer skulle reise med DY1404 fra Oslo til Nice kl. 10.00 den 6. september 2019. Dagen før fikk de beskjed på SMS om at reisefølget var booket om til DY8400, som hadde avgang kl. 20.00 den 6. september. Klager informerte Norwegian om at dette ikke passet, og han anfører at han fikk beskjed om at han kunne bestille billetter på en tidligere flyvning selv og kreve mellomlegget refundert av Norwegian. De kjøpte derfor nye billetter med Lufthansa, med avgang fra Oslo kl. 11.50 og ankomst i Nice kl. 17.50.

Klager og medpassasjerene har fått utbetalt totalt 2400 euro i standarderstatning fra Norwegian. Klager krever i tillegg refusjon av mellomlegget mellom de opprinnelige billettene på 10 800 kroner og de nye billettene de kjøpte med Lufthansa pålydende 19 530 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I tilsvaret til nemnda oppgir Norwegian at de imøtekommer kravet om standarderstatning for passasjerene i denne saken.

Klager har i ettertid sendt inn kopi av e-post fra Norwegian hvor selskapet bekrefter utbetalingen av standarderstatningen og opprettholder avslaget på kravet om refusjon av utgiftene til nye flybilletter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager og medpassasjerene har fått utbetalt 2400 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager anfører i klagen at Norwegian ikke kunne booke ham om til andre flyselskap, og at eneste mulighet var en flyvning 10 timer senere. Han har beviselig klart å få tak i billetter

til en Lufthansa-flyvning som gikk snaue to timer senere, og Norwegian har dermed ikke oppfylt plikten om omruting snarest mulig. Det er for øvrig heller ikke kommentert av selskapet i tilsvaret.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke mellomlegget til nye flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers mellomlegg til nye flybilletter med Lufthansa.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)