

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye SAS-billetter. Kjøpte aldersrabatterte billetter hos Norwegian ved en feil.

### Dato

26.06.2022

### Saksnummer

2022-00484

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY751 fra Trondheim (TRD) til Tromsø (TOS) via Oslo (OSL) 16. desember 2021. Klager ble nektet innsjekk av Norwegians personell fordi hun reiste med en ungdomsbillett som hun var for gammel til å benytte seg av. Klager forsøkte å forklare at det må ha hendt en feil fra selskapes side under bestilling online, da det ikke var et bevisst valg fra hennes side.

Klager krever at Norwegian refunderer utgiften til nye billetter med SAS.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever erstatning for nye flybilletter med SAS og kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 om flypassasjereres rettigheter. Dette kreves som følge av at klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY751 den 16. desember 2021.

Klager hadde bestilt en billett med rabattkoden Under26. Vilkår for å reise med en slik billett er at man er mellom 12 og 25 år, og at man kan fremvise gyldig ID ved innsjekk etter gate. At reisen har blitt bestilt med denne rabattkoden fremgår tydelig av oppsummeringen av billetten, som man må lese gjennom før man får gjennomføre bestillingen. Norwegian viser her til fremlagt utklipp av en booking gjort med rabattkoden Under26. At rabattkoden er aktivert, fremgår like tydelig som hvor man skal reise fra og til.

Da klager ikke kunne vise gyldig ID på at vedkommende var under 26 år gammel, ble de nektet ombordstigning. Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om refusjon av nye billetter, da klager ikke hadde gyldig billetttype.

Det at klager kom med flyvningen på reisen til destinasjonen er ikke et argument for at Norwegian har anerkjent at klager kunne reise med flyvningen. Norwegian foretar stikkprøver av ID, slik det fremgår av selskapets betingelser for ungdomsbillett. Klager hadde blitt nektet ombordstigning også på forrige flyvning dersom en slik stikkprøve hadde funnet sted.

Vedrørende krav om kompensasjon etter 261/2004:

En passasjer kan ha rett på erstatning etter EU forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter dersom flyvningen de har bestilt blir kansellert, forsinket i mer enn 3 timer, eller de blir nektet ombordstigning. Klager ble nektet ombordstigning på grunnlaget redegjort for ovenfor. I denne saken så gikk også flyvningen som normalt. Det vises her til vedlagt Movement Log.

Da passasjerer ikke hadde blitt nektet ombordstigning dersom de hadde hatt riktig billett, og flyvningen gikk som normalt, kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om kompensasjon etter EU-forordningen.

### **Nemnda bemerker**

Klager har sannsynliggjort at det er en feil i Norwegians systemer som har gjort at klager har fått 'Under26'-billetter. Norwegian har ikke kommentert dette. Det er ingenting som tyder på at klager har kjøpt slike billetter bevisst.

Nemnda mener uansett at Norwegians nektede ombordstigning og krav om å kjøpe nye billetter virker lite rimelig i den oppståtte situasjonen. Klager benyttet en rabattkode det ikke var grunnlag for, og fikk dermed billigere billetter enn klager hadde krav på. Nemnda mener at den naturlige løsningen da må være at klager dekker mellomlegget mellom alminnelige LowFare-billetter og billigbillettene.

I den situasjonen som har oppstått anbefaler nemnda at Norwegian refunderer klagers tilleggsutgifter til nye billetter, fratrasket LowFare-billetter som klager skal dekke.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til ny flybillett, fratrasket LowFare-billetter.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)