

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og hotellovernatting. Anført feil fra flyselskapets side i forbindelse med endring av reise.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-03272

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett med Norwegian for en reise mellom Bergen og Harstad, med mellomlanding i Oslo på utreisen den 29. juni 2020. Klager betalte 2 515 kroner for disse billettene. Klager anfører at hun den 15. mai 2020 fikk en e-post fra Norwegian om at flyavgangen fra Bergen til Oslo den 29. juni var endret, slik at hun ikke ville rekke flyet videre fra Oslo til Harstad samme dag. Hun tok derfor kontakt med Norwegian og kansellerte flyvningen mellom Bergen og Oslo, men oppga at flyvningen mellom Oslo og Harstad og returen fra Harstad til Bergen skulle beholdes. Klager mottok billetter som bekreftet dette.

Den 3. juni 2020 fikk klager tilbake 1 846 kroner fra Norwegian. Klager kontaktet da Norwegian for å sjekke om dette innebar at billettene hennes var blitt kansellert. Hun fikk da oppgitt at flyvningen fra Oslo til Harstad også var kansellert. Returreisen fra Harstad til Bergen var dog fremdeles gyldig, og det var derfor klager ikke hadde fått tilbakebetalt hele summen på 2 515 kroner. Kundeservicerepresentanten oppga at de ville ordne opp i feilen og at klager kunne kjøpe ny billett fra Oslo for å sikre seg plass, men at denne kunne kanselleres og alle pengene tilbakebetales så snart Norwegian hadde ordnet opp i feilen. På bakgrunn av denne beskjeden kjøpte klager ny billett fra Oslo til Harstad pålydende 3 009 kroner. Samtidig fikk klager beskjed om at returen fra Harstad til Bergen fremdeles var aktiv. Klager valgte å sitte på med bekjente for å komme seg fra Bergen til Oslo, og overnattet i Oslo for å rekke morgenflyet fra Oslo til Harstad den 29. juni.

Klager fikk aldri beskjed om at den nevnte feilen var korrigert fra Norwegians side, og hun reiste derfor til Harstad på de nye billettene. Norwegian sendte samtidig ut en e-post med billettene som klager hadde fått oppgitt at ikke var gyldige lenger. På grunn av dette valgte klager å ringe Norwegian på nytt for å sjekke om den opprinnelige

returreisen faktisk var gyldig. Klager fikk da oppgitt at returreisen var blitt kansellert av Norwegian. Klager hadde ikke mottatt beskjed om dette eller refusjon av disse pengene. Klager måtte derfor kjøpe en ny billett Harstad-Bergen pålydende 1 609 kroner.

Klager krever refusjon av den nye billetten fra Harstad til Bergen på 1 609 kroner, mellomlegget på de opprinnelige billettene som ikke ble refundert (669 kroner) og den nye billetten til Harstad pålydende 3 009 kroner, i tillegg til refusjon av 349,50 kroner for hotellovernatting i Oslo.

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

Norwegian har ikke inngitt tilsvar i saken på tross av oppfordring og utsatt svarfrist.

### **Nemnda bemerker**

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en tur-returreise mellom Bergen og Harstad, med mellomlanding i Oslo på utreisen. Flyvningen DY601 fra Bergen til Oslo på utreisen ble endret, slik at klager ikke ville rekke videreforbindelsen DY360 fra Oslo til Harstad. Hun ønsket derfor å kansellere flyvningen Bergen-Oslo, men beholde resten av bestillingen. Nemnda er av den oppfatning at også flyvningen Oslo-Harstad ble kansellert, på tross av klagers ønske om å beholde denne. Det er uklart for nemnda hva som ble sagt mellom klager og Norwegian på telefon i den forbindelse. Nemnda er av den forståelse at det også skjedde en ruteendring på flyvningen fra Oslo til Harstad, noe som kan ha bidratt til en misforståelse mellom klager og Norwegian.

Nemnda er videre av den forståelse at det også skjedde en ruteendring på returreisen fra Harstad og Bergen. Det er uklart for nemnda om dette ble kommunisert som en kansellering eller kun en ruteendring til klager. Norwegian har ikke svart nemnda, og nemnda legger derfor klagers forklaring til grunn. Norwegian har etter dette kansellert klagers ulike flyvninger, og hun hadde da krav på omruting etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og artikkel 8. Slik omruting ble ikke tilbudt, og klager har da krav på erstatning for kostnadene hun har hatt ved å foreta omrutingen selv. Etter det opplyste utgjør kostnadene til nye billetter kr 4 618, i tillegg kommer hotellovernatting på kr 349,50, til sammen kr 4 967,50. Klager har allerede fått refundert kr 1 846, slik at det gjenstående er kr 3 121,50.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til omruting med ytterligere kr 3 121,50.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)