

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Ikke mottatt billetter for opprinnelig flyreise.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04276

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 26. juni 2019 bestilte klager flybilletter til seg selv og sin kone for en tur fra Oslo til Stavanger og tilbake til Oslo igjen med Norwegian. Klager anfører at de dagen før planlagt avreise, som var den 30. august 2019, gikk inn på Norwegian-appen og sjekket e-posten, men de fant ingen billettinformasjon der. Klager ringte til Norwegians kundestøtte, som heller ikke fant billettene deres. Klager kjøpte derfor nye billetter med SAS.

Klager anfører at da de hadde ankommet hotellet i Stavanger, fikk kona hans beskjed på SMS om at de ikke hadde møtt opp til innsjekking hos Norwegian.

Klager krever refusjon av 4888 kroner for de nye billettene med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret i denne saken.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at selskapet er nærmest til å dokumentere hva som faktisk er skjedd. Dette er ikke gjort. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til nye billetter på kroner 4 888.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter med kroner 4 888.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Gøran Jenssen (Widerøe)