

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

100/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kom for sent til å nå sin avgang kl. 15:00 med DY761 fra Trondheim til Oslo. Da det var svært viktig for klager å komme raskest mulig til Oslo spurte han Norwegian når neste fly til Oslo gikk, og fikk beskjed om at det gikk kl. 17:00. Klager betalte kroner 1 400 for å bli med dette flyet.

Senere viste det seg at det gikk et SAS fly kl. 15:30. Klager reagerer på at Norwegian ikke opplyste om dette. På en liten flyplass som Værnes bør selskapene ha en viss kjennskap til hverandres avganger. Klager kansellerte sin avgang med Norwegian og booket ny billett med SAS.

Klager krever refundert endringsgebyr kroner 1 400.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager rakk ikke sin reise med DY761 kl. 15:00, og ba om å bli booket om til neste fly som gikk kl. 17:00.

Norwegian har dessverre ikke oversikt over avganger til andre flyselskap.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Passasjerer må i utgangspunktet kunne stole på opplysninger som gis av Norwegians personale. Uriktig informasjon vil etter omstendighetene kunne gi grunnlag for erstatning. Svar som gis vil imidlertid være avhengig av hvilke spørsmål som stilles og hvordan de stilles. Om man spør en Norwegian representant på flyplassen når neste fly går, er det kanskje ikke overraskende om vedkommende oppfatter dette som et spørsmål om når neste Norwegian-fly går, hvis ikke annet presiseres eller fremgår av situasjonen.

Det synes for nemnda som det har oppstått en misforståelse i dette tilfellet. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mer sannsynlig at Norwegian kan lastes for denne, enn at de ikke kan lastes for denne. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.