

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på 1200 euro for tre passasjerer og erstatning av 6695 kroner for nye billetter klager måtte kjøpe for turen.

Dato

07.11.2022

Saksnummer

2022-00533

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Stavanger til Beograd den 09.07.2021 med Air Serbia. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået MyTrip.

Klager anfører i det vesentlige at han kjøpte billetter gjennom MyTrip sine nettsider. Da vedkommende ankom flyplassen fortalte personellet at billetten ikke var gyldig, ettersom MyTrip kun hadde reservert reisen, men ikke bekreftet den. På grunn av dette ble klager med familie nektet adgang om bord.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

MyTrip anfører i det vesentlige at i følge selskapets interne noteringer har kunden bekreftet kansellering av utreisen den 06.07.2021. I følge de interne noteringene til MyTrip ringte klager inn og bekreftet avbookingen i brist på alternative fly til klagers destinasjon. Klager bestrir dette og hevder at han aldri har bedt om kansellering av billettene. Selskapet avviser klagers krav og mener at refusjonen av de opprinnelige billettene er det eneste som kan forventes utbetalt fra selskapets side.

Norwegian skriver i sitt tilsvaer at ettersom reisebyrået kansellerte bookingen kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav på EU kompensasjon eller refusjon av nye billetter.

Nemnda bemerker

Klager og selskapet har fremlagt motstridende opplysninger om hvorvidt klager avbestilte billettene selv eller om flyselskapet kansellerte. Basert på den fremlagte dokumentasjonen mener nemnda at det er sannsynliggjort at klager selv avbestilte sine billetter og kjøpte nye, slik selskapet har hevdet. Nemnda viser til at klager har kjøpt nye billetter samme dag som selskapet mener at han avbestilte de opprinnelige, og tre dager

før han møtte opp på flyplassen for angivelig å reise på de opprinnelige billettene. Klager har opplyst at han oppdaget at billettene var avbestilt da han møtte opp på flyplassen. Hans anførsel om at billettene ikke var avbestilt fremstår som lite sannsynlig i lys av at han hadde kjøpt nye billetter tre dager tidligere.

Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Christine Alette Benum
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)