

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett og setevavgift.
Klager fikk feilaktig beskjed om at flyvningen var kansellert.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00096

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY191 fra Haugesund til Oslo kl. 18.25 den 11. november 2020. Kl. 23.43 den 9. november fikk klager beskjed om at DY191 var kansellert. Klager bestilte umiddelbart, kl. 23.51, ny billett med SAS. Kl. 23.59 fikk klager en ny beskjed om at flyvningen ikke var kansellert likevel, men at avgangstiden var endret til kl. 18.30.

Klager reagerer på kundeopplevelsen hos Norwegian og krever full refusjon av den nye billetten pålydende 1598 kroner og setevavgiften pålydende 119 kroner, totalt 1717 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har på tross av anmodning om tilsvaer ikke inngitt noen kommentar i saken.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager fikk beskjed om at DY191 var kansellert. Hun kjøpte på bakgrunn av dette ny billett med SAS kort tid etter hun mottok melding om kansellering.

Slik nemnda forstår det, har klager verken mottatt refusjon av opprinnelig billett eller ny billett. Selv om det viste seg at DY191 ikke var kansellert likevel, mener nemnda at Norwegian er ansvarlig for klagers tap på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Nemnda mener at Norwegian har opptrådt uaktsomt ved å feilaktig informere klager om at hennes flyvning var kansellert uten at det fremgikk av meldingen hvorvidt Norwegian jobbet med omrutingalternativer.

Klager har lidt et tap på 1598 kroner, tilsvarende billettprisen minus seteavgiften.

Det er adekvat årsakssammenheng mellom Norwegians handling og klagers tap.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers tap pålydende totalt 1598 kroner.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 1598 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (American Express Travel)
Joachim Sponheim (SAS)