

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet forsinkelse.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00481

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klagers reiserute var Barcelona (D85170 ankomst Oslo kl. 19:45) til Ålesund via Oslo (DY418 avgang kl. 21:00) 3. januar 2016. Flyvningen fra Barcelona til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Ålesund.

På grunn av forsinkelsen var det ikke nok tid til å hente ut bagasjen og sjekke den inn på nytt til Ålesund. Klager ankom innsjekking kl. 20:40 og ble nektet å sjekke inn da de hadde stengt.

Klager kjøpte seg ny billett med SAS til Ålesund til kroner 1749.

Klager krever refundert den nye flybilletten med SAS. Norwegian har refundert kroner 372,30 som billetten fra Oslo til Ålesund kostet

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D85170 fra Barcelona til Oslo ble forsinket med 34 minutter, noe som resulterte i at klager ikke fikk sjekket inn sin bagasje på sin flyvning til Ålesund og dermed mistet flyvningen.

Norwegian ville i et slikt tilfelle ha tilbudt klager en flyvning på en senere avgang og forpleining i henhold til 261/2004. Klager ville ha mottatt mat, drikke og hotellnatt samt ny flyvning dagen etter.

Norwegian fikk ikke mulighet til å hjelpe klager da han selv kjøpte ny billett med et annet flyselskap. Norwegian hadde tre flyvninger fra Oslo til Ålesund dagen etter.

Norwegian kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon av SAS-billetten, da de har gjort en full refusjon av billetten han hadde med Norwegian fra Oslo til Ålesund.

Nemnda bemerkjer

D85170 fra Barcelona til Oslo den 3. januar 2016 ble forsinket med 34 minutter. Dette førte til at klager mistet sin vidareforbindelse til Ålesund samme kveld kl. 21:00.

Klager fikk tilbud om mat og forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9, samt omruting til Ålesund dagen etter, jf. artikkel 8. Klager valgte å kjøpe billett med SAS til Ålesund samme dag, og krever denne utgiften refundert.

Klager har dermed "spart" Norwegian for utgiftene ved forpleining og hotell, og nemnda anbefaler at Norwegian dekker utgiftene til billett for klager, med fradrag for det som er refundert for ubenyttet Norwegian-billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til flybilletter, med fradrag av allerede refundert beløp.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)