

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter.

### Dato

05.12.2013

### Saksnummer

370/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av nye billetter.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde plass på DY367 fra Evenes til Oslo kl. 15:45 den 14. mai 2013. Klager kom for sent til avgangen som følge av en trafikkulykke som sperret veien til flyplassen.

Mens noen passasjerer fikk endret sine billetter kostnadsfritt, måtte klager kjøpe nye billetter for seg og sine barn. Klager stiller seg kritisk til denne forskjellsbehandlingen.

Klager krever refundert utgifter til nye billetter, kroner 4 050.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man på innenlandsreiser må være ferdig innsjekket minst 30 min før avgang.

Når man skal ut å reise må man beregne god tid, da uforutsette hendelser kan oppstå.

Det er korrekt at noen passasjerer fikk endret sine billetter kostnadsfritt, da disse hadde kjøpt fleksible billetter. Klager hadde ikke denne billetttypen, og måtte i henhold til Norwegians reisevilkår betale for endring.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Det er passasjerenes ansvar å møte frem tidsnok til flyavgang. Flyselskapene kan som følge av tildelte flytillatelser, (Slot-tider), kun i svært begrenset utstrekning vente på forsinkede passasjerer. Holdes ikke tildelt slot-tid, må ny slot-tid tildeles, og det vil kunne føre til store forsinkelser så vel på den aktuelle flygning som på senere flygninger.

Klager møtte ikke frem tidsnok. I h.t. vilkårene for den billetttype klager hadde, har hun da ikke rett til refusjon eller omruting.

Det står påstand mot påstand hvorfor andre passasjeren ble omrutet til senere flygninger. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til dette. Det kan ha den forklaring Norwegian hevder, men man kan vel heller ikke se bort fra at det ble praktisert forskjellig avhengig av hvor man henvendte seg, jf. klagers opplysninger om dette.

Dersom det ble praktisert forskjellig, har nemnda forståelse for at klager fant dette urettferdig. På den annen side gir ikke det klager større rett om enkelte andre skulle ha fått noe de ikke hadde krav på. Klagers billett ga ikke rett til refusjon eller omruting. Det var således ikke feil at klager ikke fikk dette.

Nemnda finner på denne bakgrunn 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, Gøril Volden Berg, 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.*