

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett til barn. Nektet ombordstigning ved hjemreise på grunn av alder. Spedbarnbillett.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-03213

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise tur-retur Oslo-Palma med utreise med DY1736 fra Oslo 2. juli 2019 og hjemreise med DY1737 fra Palma 9. juli 2019. Han hadde kjøpt en spedbarnbillett til sønnen sin, siden sønnen var under to år ved utreise. Dagen før hjemreisen fylte sønnen to år. Da de skulle hjem fra Palma 9. juli 2019, ble sønnen nektet ombordstigning som følge av at han da var fylt to år. Klager måtte således kjøpe ny billett til sønnen.

Klager anfører at når man kjøper billett hos Norwegian, må man oppgi alder på barnet. Det var etter klagers mening naturlig å velge å oppgi at barnet var 0-23 måneder, siden barnet var 23 måneder ved utreise. Klager anfører at det imidlertid ikke er mulig å oppgi alderen på barnet ved hjemreise. Klager stiller seg kritisk til at bestillingsportalen til Norwegian ikke er tilrettelagt for, eller informerer om hvordan man skal bestille billett når barnets alder endres i løpet av reisen.

Klager krever refusjon av 4165 kroner for den nye billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers sønn ble nektet ombordstigning ved returreisen, da billetten var ugyldig. Det var kjøpt billett for spedbarn, som kun er gyldig for barn på opptil 23 måneder. Ifølge klager fylte sønnen to år innen returreisen. Billetten var da ugyldig.

Det vises til informasjonen om rabatt for spedbarn på Norwegians nettsider. Blant annet står det at rabatten gjelder «så lenge barnet er under to år på datoen for returflyvningen (eller på datoen for enveisflyvningen hvis dere bare skal reise én vei). Spedbarnrabatten gjelder ikke Premium- og PremiumFlex-billetter.».

Passasjerer som bestiller billetter hos Norwegian, godtar selskapets generelle befordringsvilkår ved bestilling.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ønsker refusjon av den nye billetten han måtte kjøpe til sønnen, som følge av at sønnen ikke oppfylte vilkårene for spedbarnbillett ved hjemreisen fra Palma.

Nemnda viser til at det fremgår av Norwegians vilkår for spedbarnbillett at barnet må være under to år også under returreisen.

Nemnda kan dermed ikke se at Norwegian bør gi refusjon av den nye billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)