

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01508

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og sønn reiste med DY1260 fra Oslo til Antalya den 3. juli 2021. Da klagers sønn er høy bestilte og betalte de ekstra for å ha nødutgang sete 1a og 1b. Ved ombordstigning så ser klager at det sitter noen på plassene de har valgt i flyet. Klager ber om å få setene, men de som sitter der har fått beskjed av flyvertinnen at de kunne sitte der. Det viste seg at de egentlig skulle sitte på rad 2, men der satt det allerede noen andre. Klager ble bedt av flyvertinnen om å vente til alle hadde kommet inn. De ble så forespurt om de kunne sitte helt bakerst da det var tre seter ledig. Ved å velge dette så skulle de få pengene tilbake. Klager følte at han måtte si ok, men disse setene var også opptatt. Klager og sønn fikk til slutt forskjellige plasser i flyet.

Klager krever å få refundert NOK 3 000 for billetten. Klager har mottatt NOK 500.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til sine vilkår for befordring artikkel 12.1.1 at «dersom vi ikke klarer å befordre deg, vil vi refundere Billetten i henhold til denne artikkelen». Ettersom flyvningen ikke ble kansellert og klager reiste på flyvningen kan Norwegian ikke refundere reisen. Norwegian har befordret klager.

Klager måtte bytte sete fra det som var opprinnelig bestilt og har allerede fått refundert setereservasjonen pålydende totalt NOK 500.

Norwegian kan ikke refundere resterende NOK 3038.

Til klager har Norwegian anført:

På grunn av et flyskifte var setene du hadde reservert ikke lenger tilgjengelige og ble brukt av en rullestolbruker. Siden flyet var nesten fullbooket, var det vanskelig for vårt mannskap å finne ledige seter i sittegruppen du hadde betalt for. De eneste ledige

plassene var bakerst, og vårt mannskap var takknemlig for at du gikk med på å flytte for å løse problemet. Derfor refunderer vi selvfølgelig kostnaden på NOK 500.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billettene fra Oslo til Antalya fordi han og sønnen ikke fikk plass på setereservasjonen i hans bestilling.

Klager reiste på avgang DY1260 03.07.2021 fra Oslo til Antalya og betalte totalt 500 kroner for setereservasjon til sin sønn og seg selv. Norwegian har refundert dette beløpet til klager. Når det gjelder klagers krav om refusjon av flybillettene i sin helhet, er nemnda av den oppfatning at klager ikke har krav på dette da han og sønnen gjennomførte reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)