

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2020-03583

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett t/r Bergen - Evenes via Oslo med Norwegian for reise 29. juni - 12. juli 2020, pris kroner 3 416. Den 15. mai mottar klager en ruteendring fra Norwegian på DY601 fra Bergen til Oslo som gjør at klager ikke vil rekke sin videreförbindelse fra Oslo til Evenes. Da ingen andre flyvninger var tilgjengelige om morgenen, bestilte klager togbillett mellom Bergen og Oslo for å rekke flyvningen til Evenes. Hun ble forklart hvordan hun skulle søke refusjon på strekningen Bergen - Oslo.

Den 29. mai mottar klager en ny epost fra Norwegian, her kommer det ikke frem at strekningen mellom Bergen og Oslo er kansellert. Klager ringer derfor kundeservice og blir forklart at hele hennes reise er blitt kansellert ved en feil fra Norwegians side. Etter flere samtaler med Norwegian uten å få hjelp til å booke nye billetter, ender klager opp med å kjøpe seg nye billetter. Hun blir lovet full refusjon av billetten, samt refusjon av differansen på opprinnelig og ny billett. Klager har mottatt full refusjon av opprinnelig billett, men ikke av ekstraavgiftene.

Klagers ekstraavgifter kom på følgende:

Tog Bergen - Oslo kroner 429

Hotell Gardermoen kroner 699

Flybillett Oslo - Evenes kroner 2 895

Flybillett Evenes - Oslo - Bergen kroner 2 019

Totalt kroner 6 042

Klager sendte krav om refusjon til Norwegian den 20. juli 2020, men selskapet har ikke svart.

Klager krever refundert kroner 6 042 med fradrag av opprinnelig reise kroner 3 440.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager angående saken.

### **Nemnda bemerker**

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvar i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Flyselskapet Norwegian informerte klager om ruteendring på flight DY601 den 15. mai 2020 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004. Dette er heller ikke krevet. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Nemnda forstår klagen slik at det rent faktisk ikke skjedde noen ruteendring/kansellering, men at klagers billett var blitt kansellert/slettet ved en feil fra Norwegians side. Etter det opplyste kontaktet klager Norwegian som opplyste at de skulle refundere opprinnelig billett, og dekke mellomlegget til ny. Nemnda legger dette til grunn. Partene hadde dermed en avtale om at Norwegian skulle dekke klagers ekstraavgifter.

På denne bakgrunn anbefaler nemnda at Norwegian som avtalt dekker klagers ekstraavgifter som følge av feilen. Dette utgjør kr 6 042 med fradrag av kr 3 440, totalt kr 2 602.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 2 602 til klager.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)