

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Spørsmål om gyldig reklamasjon etter transportklagenemndforskriften § 5-1 (2).

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-00489

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D81641 fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (EDI) 8. september 2018. Flyvningen ble forsinket, og klager har følgelig fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine kostnader til forpleining i ventetiden til kroner 500.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 15. oktober 2018.

Klager anfører at det er sendt inn en klage til Norwegian, uten at han fikk svar på sin henvendelse. Norwegian har imidlertid ikke funnet en klage for denne passasjerer i sine systemer. Klager har fremlagt et skjermbilde som han mener skal bevise at en slik klage er innsendt. Alle klager som sendes inn vil motta et individuelt saksbehandlingsnummer. Klager har ikke vist til et slikt nummer, og Norwegian mener følgelig at det ikke er sannsynlig at klager har sendt inn reklamasjon til selskapet.

Norwegian er av den oppfatning at klagen bør avvises i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-1 (2), som følge av at saken ikke har vært forsøkt løst med motparten før den ble sendt til nemnda.

Norwegian legger til grunn at de for første gang ble klar over klagen ved nemndas oversendelse av saken 7. februar 2019, fire måneder etter flyvningen. I denne forbindelse har Norwegian anført at klager ikke har reklamert innen rimelig tid, og at reklamasjonen ikke kan tas til følge, da det er reklamert for sent. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klagen gjelder Norwegians flyvning D81641 fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (EDI) 8. september 2018.

Klager har i dette tilfellet benyttet seg av en klageportal i Storbritannia som heter [resolver.co.uk](https://resolver.co.uk). I forbindelse med oversendelse av klage til Norwegian, er det vist til at en e-post er sendt til tre ulike adresser i Norwegian-systemet, samt til [cr@norwegian.no](mailto:cr@norwegian.no).

Å sende klage til enkeltansatte i Norwegian, er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig; klagen må sendes til flyselskapet sentralt. Nemnda antar imidlertid at den sistnevnte e-postadressen er kontaktpunkt for Norwegians Customer Relations-avdeling, som etter nemndas syn også må anses å være rett mottaker for en klage.

Nemnda kan derimot ikke se at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at e-posten faktisk er sendt til Norwegians klageavdeling. E-postene synes å være kopiert inn og referert i et samlet dokument. Dette er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig.

Alle klager som sendes inn til Norwegian får et selvstendig referansenummer. Når det ikke er vedlagt en egen kopi av hele e-posten med intakt adressefelt, og heller ikke er referert til Norwegians interne referansenummer, er dette ikke tilstrekkelig som bevis for at e-posten faktisk er sendt.

Klager må først fremme kravet overfor tjenesteyter, jf. transportklagenemndforskriften § 5-1 (2). Klagen avvises.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)