

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet manglende beskjed fra flyselskapet om endret rutetid.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-03388

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en passasjer skulle reise med DY358 fra Oslo til Harstad med avreise 2. august 2020 kl. 11.00. Da klager ankom flyplassen fikk han beskjed om at flyet hadde gått kl.09.00, noe klager ikke kunne forstå ettersom han aldri har mottatt noen informasjon om endret avgangstid. I ettertid er det oppdaget at Norwegian sendte SMS om endring til et 10-sifret nummer. Klager måtte derfor kjøpe nye billetter med SAS for å komme seg til sitt reisemål.

Klager krever at Norwegian refunderer de nye flybillettene pålydende 5 998 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt svar til nemnda. I tidligere svar til klager har selskapet vist til at informasjon om ruteendring ble sendt til klager henholdsvis 2. juli 2020 og 7. juli 2020 per mail. Det er også fremlagt utdrag fra meldingslogg som viser kopi av to tekstmeldinger som skal ha blitt sendt til klager.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Hva som er årsaken til at tekstmeldingene som ble sendt fra Norwegian er sendt til et 10-sifret telefonnummer er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Det er ikke mulig for nemnda å vurdere om det er klager som har skrevet feil telefonnummer, eller om feilen ligger hos Norwegian. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d

### Vedtak

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)