

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil informasjon fra flyselskapet på flyplassen.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00279

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle følge sin forlovede til Gardermoen den 9. oktober 2019. Hun skulle reise til Thailand med Norwegian. Klager skulle deretter reise til Stavanger kl 13.20 med Norwegians flight DY532 kl 13.20. Da klagers forlovede sjekket inn spurte de om hennes flight var forsinket. De fikk bekreftet at den ikke var forsinket, klager sjekket deretter derfor inn på sin egen flight til Stavanger.

Det viste seg imidlertid at avgangen til Thailand var forsinket. Siden klager allerede hadde sjekket inn fikk han ikke endret billetten sin, og han måtte kjøpe ny billett til senere samme dag. Feilinformasjonen fra Norwegian på Gardermoen påførte klager ekstra kostnader.

Klager krever refusjon av ny billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett med Norwegians flight DY532 fra Oslo til Stavanger den 9. oktober 2019 kl 13.20, pris kroner 1 489. Da klager kjøpte billetten krysset han av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at en lavprisbillett kan endres mot gebyr, og at gjeldende avgifter og eventuell prisdifferanse må betales på endringstidspunktet.

Klagers forlovede hadde en separat billett.

Klager kjøpte billetten sin fra Oslo til Stavanger den 8. oktober kl 20.20. Den 9. oktober kl 11.33 kontaktet klager Norwegian per telefon og ønsket å endre billetten sin til DY538 med avgang kl 16.20. Pris for endring samt prisdifferansen kom på kroner 1 310. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon som bekrefter ovennevnte.

Norwegian kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av ny billett mellom Oslo og Stavanger grunnet feilinformasjon av Norwegian på Gardermoen. Klager har ikke fremlagt kopi av ny billett eller pris på denne, kun kopi av original billett og kvittering, samt kvittering på et hans opprinnelige billett ble endret og at dette kostet kroner 1 310.

Klager hevder at han ble påført ekstra utgifter som følge av at Norwegians representant på Gardermoen opplyste at hans forlovedes flyvning til Thailand ikke var forsinket selv om den likevel var forsinket.

Slik nemnda ser det valgte klager frivillig å bli igjen og vente sammen med sin forlovede på hennes flyvning, fremfor å reise på sin planlagte avgang kl 13.20 med DY532. Det var ingen uregelmessigheter på DY532. Klager måtte uansett hvilken informasjon som ble opplyst ha betalt for å endre billetten sin. Summen klager har betalt er i henhold til gjeldende regler som han ble opplyst om i forbindelse med kjøp av sin billett.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har opptrådt uaktsom i dette tilfellet og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)