

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utreise-billetter grunnet kansellering.  
Muntlige instruksjoner per telefon fra kundeservice.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-03423

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tur-retur fra Bergen til Trondheim med avreise den 18. september 2020 og retur den 20. september. Norwegian endret avreisetidspunktet og klager tok kontakt med kundeservice per telefon for å fremsette krav om refusjon av billettene med DY164 fra Bergen til Trondheim da det nye tidspunktet for avreise ikke passet. På telefon ble klager rådet til å godkjenne endringene og deretter sende inn krav om refusjon av billettene for reisen fra BGO til TRD. Klager gjorde dette og fikk avslag på kravet med begrunnelsen om at han hadde godtatt endringene.

Klagers oppfatning er at han har krav på refusjon av utreise-billettene da det var anbefalt fremgangsmåte fra kundeservice som han fulgte, og krever følgelig at Norwegian refunderer avreise-billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt kommentar til nemnda. I tidligere svar til klager har selskapet vist til at klager ble tilbudt refusjon eller ombooking av billettene, og i dette tilfellet valgte klager å godta en ombooking. Klager har følgelig ikke krav på refusjon etter forordningen og det er alminnelige billettvillekår som gjelder, og ettersom klager har LowFare billetter kan ikke disse refunderes i sin helhet.

### 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.

Klager har anført at han ble rådet av Norwegian kundeservice til å akseptere den endrede utreisen, for deretter å søke refusjon.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger derfor klagers versjon til grunn, altså at klager ble rådet å akseptere endret utreise for deretter å fremme krav om refusjon. Etter nemndas syn har Norwegian ved å gi klager dette rådet, opptrådt uaktsomt.

Klager har derfor krav på erstatning tilsvarende billettprisen på utreisen. Det foreligger adekvat årsakssammenheng mellom Norwegians uaktsomhet og klagers økonomiske tap.

Klager betalte utreisen i cash-points og har derfor krav på å motta refusjonen i cash-points.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning tilsvarende prisen på utreisen i cash-points til klager.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning tilsvarende prisen på utreisen i cash-points til klager.

**Nemndas representanter**

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