

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0296/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bor i USA, hans 4 barn bor i Norge. Hans barn har flere ganger reist alene til USA med andre selskap uten at det har vært noe problem. Denne gangen booket han en reise til Florida med Norwegian 13. - 23. februar 2015 hvor de skulle møtes og tilbringe vinterferien sammen. Han registrerte barnas fødselsdatoer i bestillingen.

Ved innsjekk i Oslo blir de to yngste barna under 12 år nektet ombordstigning på grunn av alderen. Den to eldste i søskenflokket var enda ikke passert 16 år. De to yngste ble ulykkelige stående igjen, mens de to eldste fikk reise. Klager stiller seg uforstående til Norwegians regler, som er helt ulike andre selskap. Videre mener han at Norwegians regler og paragrafer er for skjult ved bestilling.

Klager stiller seg kritisk til den dårlige kundebehandlingen han ble møtt med hos Norwegian. Klager krever full refusjon av de to ubenyttede flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Alle flyselskap har egne regler for barn som reiser alene. I henhold til Norwegians regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest kommer det frem at barn under 12 år må ledsages av en voksen over 16 år. Da ingen av barna var passert 16 år ble de to yngste under 12 år dessverre nektet ombordstigning.

Bestiller er selv ansvarlig for at alle data er korrekte og i overensstemmelse med regler og vilkår.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det må etter nemndas vurdering anses som kjent at flyselskaper har regler om barn som reiser alene. Det må videre anses som kjent at regler kan variere fra selskap til selskap. Den som kjøper billetter til barn som reiser alene har således foranledning til å undersøke reglene for det selskap som skal benyttes.

Det fremgår av Norwegians hjemmeside at barn fra 2 - 11 år må ledsages av en voksen som er 16 år eller eldre. Nemnda er av den oppfatning at bestemmelsen ikke fremstår som gjemt eller overraskende.

Klagers barn under 12 år var ikke ledsaget av en person på 16 år eller eldre, og Norwegian kunne således nekte å ta barna med.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.