

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

07.04.2022

Saksnummer

2021-01764

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter med Norwegian t/r Stavanger - Malaga for reise 25. september - 2. oktober 2021, pris kroner 4 944. Formålet med reisen var å besøke familie.

Den 22. september mottok klager epost fra Norwegian om at det nærmet seg avreise. Dagen før avreise motto klager ny epost med informasjon om at innsjekking ville foregå på flyplassen grunnet covid-19 restriksjoner. Klager forsøkte deretter samme dag å legge til ekstra bagasje, men fikk opp melding om "teknisk feil" og "prøv igjen senere". Klager droppet derfor den ekstra bagasjen.

Da klager møtte til innsjekk på avreisedagen den 25. september, fikk hun beskjed om at reisen var kansellert av henne selv for tre dager siden, og at hun derfor ikke fikk sjekket inn. Klager måtte kjøpe nye billetter på den samme flyvningen til kroner 5 416 for to personer.

Klager har ikke på noe tidspunkt kansellert sin egen reise. Norwegian hevder klager kan ha kansellert reisen ved et uhell.

Det klager finner spesielt i saken er at hun ikke har mottatt noen bekreftelse på kansellerte billetter, og at hun samme dag som hun skulle ha kansellert reisen, mottok mail fra Norwegian med informasjon om avreisen. Videre at hun dagen før avreise mottok informasjon om innsjekking.

I tillegg til dette husket ikke klager passordet til "Mine sider" hos Norwegian, og hun måtte derfor dagen før avreise (da hun skulle prøve å sjekke inn og bestille ekstra bagasje) be om å få tilsendt nytt passord. Så hvordan klager ved et uhell skal ha logget

inn for å avbestille billettene når hun ikke en gang kunne passordet, får hun ikke til å stemme.

I tillegg var billettene synlige under "mine bestillinger" kvelden før avreise, og forsvant først samme dag som avreise. Sett i kontekst med formålet med reisen og at klager hadde eksamen den dagen avbestillingen skulle ha skjedd, etterfulgt av jobb, ser ikke klager når og hvordan hun skal ha kunne kansellert reisen sin ved et uhell.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning, samt full refusjon av de nye flybillettene med kroner 5 416.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1764 fra Stavanger til Malaga den 25. september 2021 opererte som normalt.

Det fremgår av klagers bookinghistorie at det var klager selv som booket flyvningen på Norwegians hjemmesider den 14. september. Dette vises ved koden OSLDY0041. Dersom det var Norwegians kundesenter som booket for klager, hadde koden vært OSLDY0030.

Videre ser man på bookinghistorien at flyvningen også ble kansellert av klager ettersom koden bak de kansellerte flyvningene er OSLDY0041. Flyvningen ble kansellert av klager den 22. september 2021 klokken 18:08

Da klager selv har stått for kanselleringen har hun ikke rett på refusjon av utgifter til nye flybilletter eller standarderstatning.

Nemnda bemerkninger

Norwegian viser til klagers bookinghistorie som viser at klager skal ha kansellert reisen sin selv den 22. september kl 18.08.

Klager på sin side hevder hun umulig kan ha avbestilt reisen sin, da hun:

- ikke husket passordet for å logge på "mine sider" på Norwegians nettside, og at hun den 24. september ba om å få tilsendt nytt passord.
- hadde eksamen dagen hun skal ha kansellert reisen
- var på jobb etter eksamen dagen hun skal ha kansellert reisen

Klager har fremlagt dokumentasjon på at hun var på jobb mellom kl 16.30 - 23.00 den 22. september.

I denne saken står det ord mot ord, og nemnda finner at den reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under skriftlig saksbehandling. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)