

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett som følge av problemer med innsjekking.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-01121

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Norwegian for en tur-returreise mellom Oslo og Bergen. Utreisen fra Oslo var med DY606 den 19. juni 2021 og ble gjennomført problemfritt. Da klager skulle reise tilbake til Oslo fra Bergen med DY607 den 21. juni 2021, fikk hun imidlertid problemer da hun skulle gjennom sikkerhetskontrollen. Hun anfører at hun hadde sjekket inn kvelden før, men det sto likevel at hun ikke var sjekket inn. Hun prøvde deretter å sjekke inn på nettet og deretter i skranke, men det var da for kort tid igjen til avgang.

Hun ringte også Norwegians kundeservice, som bekreftet at hun var sjekket inn, men da det var for kort tid til avgang, måtte hun likevel kjøpe ny billett. Klager anfører at hun fikk oppgitt at det måtte ha skjedd en teknisk feil i dette tilfellet, og hun ble oppfordret til å sende inn krav om refusjon av den nye billetten.

Klager krever refusjon av den nye billetten på 2099 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av den nye billetten for returreisen.

Klager hevder at hun var i kontakt med kundeservice for å bekrefte at hun var sjekket inn, etter at dette ikke lot seg gjøre online.

Det fremgår imidlertid ikke av Norwegians systemer at passasjerens var i kontakt med kundeservice for å bekrefte at hun var sjekket inn. Kundeservice noterer alltid innholdet i forespørselene i forbindelse med bestemte bookinger.

Det fremgår også videre av Norwegians systemer at det kun ble sjekket inn for flyvningen DY606 den 19. juni 2021, ikke for DY607 den 21. juni 2021. Det vises til fremlagt kopi av logg.

Det er dermed mest sannsynlig at hun har ankommet innsjekking for sent.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ikke fikk reist med DY607 fra Bergen til Oslo den 21. juni 2021 kl. 08.10. Klager har anført at hun sjekket inn kvelden før og at hun fikk opplyst av kundeservice at hun var innsjekket og at det måtte ha skjedd en teknisk feil. Klager var i kontakt med kundeservice per telefon kl. 07.58 og kl. 08.00 den 21. juni 2021, altså 10 min før avgang. Norwegian har på sin side fremlagt kopi av logg der det fremgår at klager var innsjekket på utreiseflyvningen, mens det ikke er registrert at hun var innsjekket på DY607 (returen).

Nemnda mener det er uklart hva som har skjedd i dette tilfellet. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)