

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klage på selskapets praksis ved kjøp av setereservasjon på fly

Dato

23.08.2023

Saksnummer

2022-02801

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire personer) hadde bestilt reise med Norwegian den 6. oktober 2022 fra Oslo til London med DY1306 og retur 9. oktober 2022 fra London til Oslo med DY1305.

Klager hadde kjøpt setereservasjon, men ved innsjekk var seteplassene som var bestilt endret. Klager ønsket å ha de setene som de hadde bestilt og forsøkte å bestille de opprinnelige setene på nytt, men det ble igjen krevd betaling for setene.

Klager har vært i kontakt med flyselskapet, men får ikke en forklaring på hvorfor dette skjer. Klager har opplevd det samme tidligere og ønsker å klage på selskapets praksis.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført at klager reiste med DY1306 den 6. oktober 2022 fra Oslo til London - Gatwick. Flyselskapet forklarer at de allerede har refundert 666 NOK til klager den 10. november 2022 for setereservasjonen.

Norwegian har overholdt sin forpliktelse i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Saken gjelder klage på at Norwegian har fjernet klagers reisefølge fra de reserverte plassene som klager bestilte og betalte for ved kjøp av flybillettene. Nemnda legger til grunn at Norwegian har refundert klager for gebyret som ble betalt for setereservasjonen.

Etter nemndas syn foreligger det ikke lenger en tvist mellom klager og tjenesteyter i forbindelse med en reise da klager har fått refundert gebyret som ble betalt for setereservasjonen, men en generell klage på selskapets praksis. Det ligger

utenfor nemndas mandat å vurdere selskapets generelle praksis på dette punktet. Nemnda finner derfor at det ikke er grunnlag for å behandle saken i henhold til transportklagenemndforskriften § 1-3, og saken avvises fra behandling i nemnda, jf. forskriften § 6-2.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)