

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

### Dato

17.12.2018

### Saksnummer

2018-01509

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge hadde reist fra Malaga (AGP) til Oslo lufthavn (OSL) med Norwegian, og skulle reise videre med DY356 til Bodø (BOO) 11. mars 2018 kl. 21.30. Flyvningen til Bodø ble kansellert. Klager har mottatt standardkompensasjon på totalt 500 euro for to passasjerer, refusjon av Norwegian-billetter til kroner 1 158, samt refusjon av utgifter til transport til kroner 1 486.

Reisen var kjøpt av reisebyrået Albatros. Norwegian påberoper seg å ha kontaktet klager, i dette tilfellet Albatros, hvor reisen var bestilt. Albatros er ikke bemannet så sent på kvelden. Norwegian har, etter klagers oppfatning, kontaktet klager ved å ringe billettens referansenummer. Han anfører at Norwegian har klagers telefonnummer registrert i klagers profil hos selskapet, samt at hans nummer ligger tilgjengelig i nummeropplysningen. Norwegian kontaktet ikke klager, og klager fikk ikke kontakt med selskapet, hverken på telefon eller på internett.

Videre har klager forklart at Norwegians ansatte på Oslo lufthavn jobbet hardt med å hjelpe passasjerene denne natten. Mellom kl. 01 og 02 om natten - da om lag halvparten av passasjerene hadde fått hjelp - ga Norwegian opp, og ba passasjerene om å skaffe nye flybilletter selv. Det ble lovet at passasjerene skulle få utgiftene refundert. Det ble ikke gitt informasjon om at flybillettene måtte kjøpes av Norwegian.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS til kroner 4 198.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY356 fra Oslo til Bodø 11. mars 2018 ble kansellert av tekniske årsaker.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med SAS da han ikke kom i kontakt med Norwegian på internett. Selskapet anfører at klager har pådratt seg en unødvendig kostnad ved å kjøpe nye billetter. I sin klage viser klager til at han ble forsøkt kontaktet av Norwegian for ombooking, men at han aldri hørte noe fra selskapet. Årsaken til dette er at klager reserverte billettene hos Albatros. I dette tilfellet vil kontaktopplysningene til reisebyrået være tilgjengelige for Norwegian, og selskapet kan ikke klandres for dette.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om standardkompensasjon på totalt 500 euro for to passasjerer, refusjon av klagers Norwegian-billetter til Bodø, totalt kroner 1 158 for to passasjerer. Klager har også mottatt refusjon av sine utgifter til taxi og tog, totalt kroner 1 486.

Norwegian avviser klagers gjestående krav om refusjon av flybilletter med SAS til kroner 4 198.

### **Nemnda bemerkar**

Klager har fått innvilget standardkompensasjon og refusjon for ubenyttede billetter av Norwegian. Klager ønsker også refusjon av sine billettutgifter med SAS på kroner 4 198.

Norwegian avviser dette, da man mener at klager pådro seg unødvendige utgifter til ombooking.

Norwegian har opplyst til klager at man i forbindelse med ombooking gjentatte ganger forsøkte å nå klager på et nummer som sto på billetten hans. Det viser seg at dette nummeret var referansenummeret til reisebyrået Albatros, som klager hadde bestilt billettene gjennom.

Nemnda legger til grunn at når klager har bestilt flybilletter via et reisebyrå, er det reisebyråets kontaktopplysninger på passasjereren som er tilgjengelige for flyselskapet. Selv om klager også hadde en profil på Norwegian med riktig telefonnummer, må flyselskapet kunne nøye seg med å forholde seg til opplysningene fra reisebyrået. Det er uklart for nemnda hvilke kontaktopplysninger Albatros hadde på klager. Nemnda er derfor av den oppfatning at klager må rette sitt krav mot Albatros.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representantar**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

