

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-00307

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med bookingreferanse NMU23J for to personer med DY367 fra Harstad/Narvik (EVE) til Oslo lufthavn (OSL) 3. august 2017 kl. 15.45, med planlagt ankomsttid kl. 17.30. De samme passasjerene hadde bestilt reise med bookingreferanse MGE43X til København med flyvning D83240 samme dag kl. 18.40.

Klager anfører at de to reisende ankom Evenes lufthavn i god tid før avreise. De sjekket inn og mottok sine boardingkort. Da klager ankom Norwegians skranke oppdaget de at det kun var en ubemannet "bag drop" på flyplassen. Klager snakket med SAS sin bemannede "bag drop", som ikke kunne hjelpe klager. Klager anfører at det ikke var noen representanter fra Norwegian til stede på flyplassen som kunne hjelpe de reisende. Klager avleverte til slutt sine to koffertyr på Norwegians "bag drop".

I avgangshallen henvendte klagerne seg til besetningen som gikk forbi, og lurte på om de kunne hjelpe de to med problemet. Den kabinansatte lovet at hun skulle snakke med klagerne i løpet av flyvningen, noe som ikke skjedde. Da klager endelig fikk kontakt med personalet, sa også hun at hun ikke kunne hjelpe.

Flyvningen ble forsinket med 24 minutter. Klager forlot flyet og hentet sine koffertyr på bagasjebåndet. De henvendte seg straks til en av de Norwegian-ansatte, hvor de ble opplyst om at de ikke ville rekke planlagt flyvning til København. Neste ledige flyvning med Norwegian var dagen etter, og billettene kostet kroner 3 000. Klager fikk senere vite at deres opprinnelige flyvning ble forsinket med 15 minutter. Klager kjøpte etter dette nye billetter med SAS til kroner 3 248 med avreise 3. august.

Som følge av Norwegians manglende representasjon og dårlige kundeservice, har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter med SAS til kroner 3 248.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegians flyvning DY367 fra Harstad/Narvik til Oslo 3. august 2017 ble forsinket med 24 minutter ved ankomst til Oslo. Som følge av dette rakk ikke klager sin videre reise til København.

Klager hadde bestilt to separate reiser med kortere transfertid enn 120 minutter. Flyvningen fra Harstad/Narvik til Oslo hadde planlagt ankomsttid i Oslo kl. 17.30. Klagers videre reise til København hadde planlagt avgangstid fra Oslo kl. 18.40.

Følgende fremgår av Norwegians vilkår for bestilling av to separate billetter:

"Uoffisielle videreforbindelser og andre flyselskaper

Dersom du foretar to separate bestillinger hos oss (som skal korrespondere), må du passe på å:

- ha minst 120 minutter transfertid mellom flyene
- hente bagasjen selv og sjekke den inn på neste fly
- bestille reiseforsikring i tilfelle noe går galt

Sørg for at det er minst 120 minutter mellom Norwegian-flyvningene dine når du bestiller, så skal vi gjøre så godt vi kan for å hjelpe deg dersom flyet blir innstilt eller forsinket.

Hvis du har mindre enn 120 minutter transfertid, eller hvis du skal videre med andre flyselskaper eller benytte deg av andre transportmidler, er vårt ansvar begrenset, så pass på at du er forsikret".

Bagasjen ble ikke sjekket inn for hele reisen når de to flyvningene er bestilt separat. Reisen regnes således ikke som en gjennomgående reise, og klager er selv ansvarlig for de følgene som oppstod ved at de meste billetter med for kort transfertid. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

## **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY367 fra Evenes til Gardermoen 3. august 2017 ble forsinket med 24 minutter ved ankomst til Gardermoen. Klager rakk ikke sin videre reise til København.

Klager hadde bestilt reisen fra Gardermoen til København med en annen bestillingsreferanse. Klager hadde altså ikke gjennomgående billetter.

Klager har anført at problemene ikke ville ha oppstått dersom Norwegian hadde hatt personale ved skranken på Evenes, ved at man da kunne ha gitt beskjed om at koffertene skulle sendes til København. Nemnda har forståelse for at det var frustrerende for klager at det ikke var mulig å få hjelp på Evenes. Likevel mener nemnda at klager selv må bære ansvaret ved at det ikke var bestilt gjennomgående billetter til videreforbindelsen

til København, og dessuten at det var beregnet for dårlig tid mellom flyvningene. Norwegian anbefaler på sine nettsider at det beregnes minst 120 minutter mellom flyvningene dersom det bestilles separate reiser. I dette tilfellet var det kun beregnet 70 minutter.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for å pålegge Norwegian erstatningsansvar for klagers ekstraavgifter som følge av at klager ikke rakk flyvningen til København.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)