

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om re-booking av flybilletter til en dato under ett år frem i tid.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-01666

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur fra Tromsø til Hammerfest med avreise 21. mai 2020 og retur 27. mai 2020, men på grunn av pandemien og at hun bor i Frankrike, var det ikke mulig for henne å komme til Norge. Klager tok kontakt med Widerøe med ønske om å re-booke billetten til i år mot en avgift på 600 kroner, men Widerøe ga ikke klager mulighet til dette, selv om ønsket reisedato var innenfor et år frem i tid. Dersom klager hadde hatt kjennskap til at det var restriksjoner for endring av avreisetidspunkt da hun kjøpte billettene, hadde hun sørget for å bestille refunderbare billetter.

Klager ber om at nemnda vurderer hennes krav om at Widerøe re-booker billettene til mai 2021.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i en kort kommentar til sekretariatet uttalt at de aldri har mottatt et krav fra klager.

### Nemnda bemerker

Widerøe har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda etter fremlagt informasjon fra sekretariatet. Nemnda treffer derfor vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Widerøe har anført at de aldri har mottatt noe krav fra klager.

Klager har fremlagt en lengre skriftlig korrespondanse med Widerøe i form av chatlog og e-post korrespondanse. Etter nemndas syn oppfyller denne korrespondansen transportklagenemndforskriften § 5-1 nr. 2.

Nemnda har forstått at klager hadde kjøpt ikke-refunderbare billetter av Widerøe. Billettene kunne imidlertid endres før avreisetidspunktet, mot et gebyr på 600 kroner.

Klager ville ta i bruk muligheten til å endre billetten mot et gebyr på 600 kroner, og hun ville endre til en reise i mai 2021. Nemnda legger til grunn at på det tidspunktet klager vil endre reisen sin til, var det ikke lagt ut billetter for salg. Nemnda legger dette til grunn fordi klager selv, i en e-post til Widerøe, har skrevet at "However, reservations are not yet open for those days.»

Nemnda legger derfor til grunn at ruteprogrammet ikke var fastsatt for det dagene klager ønsket å endre reisen sin til. Widerøe kan ikke holdes ansvarlig for dette.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)