

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av oppgradering av seter ved forsinkelse.

Dato

20.06.2017

Saksnummer

2016-00624

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7084 fra Los Angeles (LAX) til Oslo lufthavn (OSL) 15. mai 2016 i anledning 17. mai-feiring og familiegjengforening i Norge. Klagers flyvning med Delta fra Portland til Los Angeles ble kansellert og klager rakk følgelig ikke sin flyvning til Oslo. Reisefølget ble omrutet med Norwegians flyvning DY7096 fra Los Angeles til London - Gatwick (LGW) 16. mai og videre til Oslo med D82806 17. mai 2016. Klager hadde bestilt returbillett med Norwegians flyvning DY70983 fra Oslo lufthavn til Los Angeles 1. juni.

Klager hadde kun en time i London før ombordstigning på flyvningen til Oslo, og dette medførte at klagers bagasje ikke kom frem med D82806. Reisefølget ble informert om at bagasjen sannsynligvis ville komme frem senere samme dag. Etter omfattende korrespondanse med Norwegian kom bagasjen endelig frem 19. mai.

Som følge av den korte videreförbindelsen i London og den forsinkede bagasjen ba klager Norwegian om kompensasjon ved å bli oppgardert til Premium-seter på returflyvningen 1. juni. Norwegian avslo forespørselen, og klager kjøpte oppgraderingen til kroner 7 500 for tre personer.

Klager krever på ovennevnte grunnlag at Norwegian dekker oppgraderingen de kjøpte på DY7083 1. juni 2016 på kroner 7 500.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene mottok ikke sin bagasje ved ankomst til Oslo 17. mai 2016. Bagasjen ble senere levert på morgenen 19. mai.

Klager har ikke fremsatt krav i forbindelse med den forsinkede bagasjen, men har i etterkant fremsatt krav om at Norwegian skal dekke utlegget til oppgraderingen til

Premium-seter på returreisen. Norwegian motsetter seg imidlertid dette kravet, da klager fikk beskjed om at forespørselen ikke ble tatt til følge. Selskapet har allerede imøtekommet klager med omruting da Delta-flyvningen fra Portland ble kansellert.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager reiste med DY7096 fra Los Angeles til London - Gatwick (LGW) 16. mai og videre til Oslo med D82806 17. mai 2016. Klagernes bagasje kom ikke med til Oslo, og ble først levert til klagerne midt på dagen den 19. mai 2016.

Klager har bedt om at Norwegian dekker klagers utgifter til oppgradering til Premium-billetter på deres hjemreise 1. juni 2016 som en kompensasjon for de ulemper klagerne ble påført som følge av sent ankommet bagasje.

Nemnda kan ikke se at utgifter til billettoppgradering i et slikt tilfelle er noe flyselskapet er forpliktet til å erstatte. Nemnda kan ikke pålegge selskapet å yte denne form for ekstraservice til sine passasjer. Klagerne ble orientert om at selskapet ikke ville dekke utgiftene, og de valgte likevel å oppgradere billettene.

Klagerne har imidlertid anledning til å søke erstattet rimelige og nødvendige utgifter til klær og toalettartikler som følge av den forsinkede bagasjen. Etter det nemnda er kjent med, har klagerne ikke fremmet slikt erstatningskrav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Josefin Rydberg (SAS)