

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning i forbindelse med ombooking av billett.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

445/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning i forbindelse med ombooking av billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Stavanger til Bodø via Trondheim mandag 23. mai 2011.

På nyhetene dagen før avreise kom det melding om fare for askesky over Europa. Klager ringte Norwegian for å sjekke mulighet for ombooking til tidligere fly, og hun fikk plass på et fly kl. 15:05 søndag 22. mai.

Overraskelsen var stor når ombookingen viste seg å koster 2 700 kroner. Klager mener ombookingen burde vært kostnadsfri siden faren for askesky var stor, og kunne medført at klager ble værende i Stavanger.

Klager krever refundert kroner 2 700.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Stavanger til Bodø via Trondheim den 23. mai, som hun valgte å endre grunnet nyhetsinnslag om fare for askesky. Klager valgte å reise 22. mai Stavanger-Oslo-Trondheim-Bodø. Klager ble informert om regler, vilkår og pris for denne endringen. Det vises til utskrift av reservasjonen.

Flygningene klager opprinnelig hadde bestilt til 23. mai gikk som normalt, dog slik at DY156 hadde en forsinkelse på 56 minutter grunnet restriksjoner i luftrommet. Det vises til log.

Ingen av avgangene ble kansellerte, og i henhold til gjeldende regelverk har ikke klager krav på gratis ombooking til neste ledige avgang. En forsinkelse på 56 minutter gir heller ikke grunnlag for refusjon eller gratis ombooking.

Klager aksepterte å booke om sine billetter i henhold til regelverk og pris. Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning plikter flyselskapet å tilby passasjerene omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Plikten inntreffer ikke før flygningen er innstilt.

I dette tilfellet ble ikke klagers opprinnelige flygninger innstilt. Klager valgte selv å endre billettene for å unngå problemer ved en eventuell innstilling. Det følger av Norwegians log at klager ble informert om hva endringen ville koste.

Nemnda er av den oppfatning at klager må betale for endringen. Nemnda viser til at den opprinnelige flygning ikke var innstilt, og at Norwegian således ikke pliktet å omrute klager. Nemnda viser videre til at klager ble informert om hva endringen ville koste før hun foretok endringen.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.