

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter grunnet misforståelse/feil opplysninger angående hvilken dato flyet fra New York ville lande i Bergen.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2018-00182

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans fem medreisende reiste med Norwegians flygning D81770 fra New York (SWF) til Bergen (BGO) 28. desember 2017. Ankomsttidspunkt var oppgitt forskjellig i "booking confirmation" og "travel document", hvor sistnevnte oppga "+1 day". Klager tok kontakt med Norwegian på telefon, og fikk beskjed om at flyet landet i Bergen 28. desember. Klager kansellerte dermed opprinnelige flybilletter med Widerøe fra Bergen til Florø 29. desember, og kjøper nye billetter med Widerøe 28. desember. Det viser seg at informasjonen klager fikk oppgitt over telefon var feil, slik at klager mister flyet med Widerøe til Florø.

Klager krever dekket alle ekstraavgifter som oppstod på grunn av de feilaktige opplysningene som ble gitt. Klagers totale krav beløper seg til kroner 9 755.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene har under hele bestillingsprosessen fått oppgitt "+1" ved ankomst i Norge. "+1" er tilføyd ved bestilling og i alle reisedokument for å gjøre det klart for passasjerene at man går over til ny dato ved ankomst.

Klager har selv ansvar for å sjekke ankomst- og avgangstider, og at disse korresponderer. Klager burde ha nok informasjon til å foreta en korrekt booking av flygning fra Bergen til Florø med Widerøe. Norwegian kan ikke være ansvarlig for at klager gjør feil i bestillingen.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av utgifter. Klager har heller ikke krav på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

### Nemnda bemerker

På klagers booking for reisen med Norwegian fra New York til Bergen den 28. desember 2017, var det oppført ankomst "28. desember (+1 day)". Klager hadde allerede kjøpt flybilletter med Widerøe videre fra Bergen til Florø med avreise 29. desember 2017, men ble usikker på om dette var riktig dato. Han kontaktet derfor Norwegians kundeservice på telefon.

Klager anfører at han fikk opplyst av Norwegians kundeservice om at flyet landet den 28. desember. Klager avbestilte derfor flyreisen med Widerøe den 29. desember 2017, og bestilte nye billetter til den 28. desember. Det viste seg at dette var feil dato, da flyet fra New York landet den 29. desember 2017.

Nemnda mener at det ikke er noen grunn til å tvile på at klager fikk uriktige opplysninger hos Norwegians kundeservice. Det er på det rene at klager hadde en samtale med kundeservice på rundt to og et halvt minutt. Videre er det på det rene at klager den samme dagen avbestilte sin videreforbindelse den 29. desember, og kjøpte nye billetter til den 28. desember.

Nemnda mener at klagers tap i sin helhet skyldes feil begått av Norwegian. Selv om passasjerene i utgangspunktet selv har ansvar for å ha korrekte reisedokumenter, må en passasjer som kontakter Norwegians kundeservice kunne forvente og stole på at det gis korrekte opplysninger der. Det var jo for å forsikre seg om at han hadde forstått ankomsttidspunktet riktig at klager kontaktet Norwegian.

Klager har derfor krav på å få erstattet sine utgifter til flybilletter med Widerøe på kroner 5 602, samt utgifter til buss og mat på reisedagen. Samlet tap som skal erstattes er totalt kroner 9 755.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap til flybilletter, buss og mat på kroner 9 755.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)