

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter for dårlig service under flyreise.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-03055

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY751 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 24. juni 2018. Klager reise sammen med sin søster, og i bagasjen hadde søster urnen med asken til sin avdøde partner. Søsteren ønsket å ha ryggsekken med urnen i ved føttene, slik at hun kunne passe på den. Norwegians personale sa at de måtte bytte seter, og var svært uhøflige. Begravelsesbyrået i Trondheim hadde forklart at det ikke skulle være noe problem å reise med urnen på denne måten.

På bakgrunn av den dårlige servicen har klager fremsatt krav om refusjon av flybilletter for strekningen Trondheim til Oslo for to passasjerer,

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av sin flyreise fra Trondheim til Oslo med DY751 24. juni 2018. Norwegian beklager at klager opplevde dårlig kundeservice under reisen. Selskapet vil ta med seg tilbakemeldingen videre.

En dårlig opplevelse gir imidlertid ikke rett til refusjon av en flybillett som klager har reist med. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken må derfor avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)