

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved kansellering. Drone ved London - Gatwick.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00507

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DI7096 fra Los Angeles (LAX) til London - Gatwick (LGW) 19. desember 2018 kl. 18.10, og videre til Oslo lufthavn (OSL) med D82806 20. desember kl. 14.30. Mens flyvningen fra Los Angeles var i luften, ble London - Gatwick stengt, og flyvningen ble omdirigert til Dublin (DUB). Den påfølgende flyvningen fra London ble også kansellert. Klager mottok to tekstmeldinger som tydelig sa at hun kunne velge å booke om eller å få refundert begge flyvningene.

Klager måtte komme seg hjem denne dagen som følge av arbeidsforpliktelser i Oslo, og Norwegian kunne ikke tilby reise før neste dag. Klager valgte derfor refusjon av sine Norwegian-billetter. Hun forsøkte å ringe Norwegian gjentatte ganger, men det var umulig å komme gjennom. Klager booket derfor en ny flyvning med Lufthansa som gikk samme kveld, slik at klager rakk sine forpliktelser i Oslo.

Noen dager senere kontaktet klager Norwegian pr. telefon og ba om full refusjon av begge flybillettene, til kroner 5 113. Norwegians kundesenter godtok dette, og forklarte at beløpet ville være på konto innen syv virkedager. Et par uker senere fikk klager en e-post fra selskapet hvor hun ble bedt om å sende inn krav dersom hun ønsket eventuelle refusjoner. Da klager sjekket sin bankkonto, viste det seg at Norwegian ikke hadde overført pengene. Resultatet var at Norwegian kun var villige til å refundere billetten fra London til Oslo, til tross for at de skrev i en tekstmelding at billetten fra Los Angeles til London også kunne refunderes. Dette ble også bekreftet av selskapet på telefon.

Ingen av klagers flyvninger nådde bestemmelsesstedet, og klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine billetter til kroner 5 133.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DI7096 fra Los Angeles til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse med D82806 til Oslo. Flyvningen fra Los Angeles måtte omdirigeres til Dublin.

Den 20. desember 2018 ble det oppdaget droneaktivitet over London - Gatwick lufthavn. Dette var en alvorlig hendelse og brudd på sikkerhetsreglene ved flyplassen. Flyplassen var nødt til å stenge i en lengre periode for å undersøke saken og fastslå trusselbildet. Dronen viste seg å være harmløs, men medførte at flyplassen ble stengt i over et døgn. I dette tilfellet ble det satt opp ny avgang dagen etter fra Dublin til London, hvor klager kunne fly videre til Oslo.

Norwegian har anført at stenging av flyplassen av sikkerhetsmessige årsaker grunnet observasjon av droner i luftrommet må anses som en hendelse utenfor flyselskapets kontroll og en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Etter en kansellering vil Norwegian gjøre tiltak for å omrute berørte passasjerer. I dette tilfellet fikk klager tilbud om flyvning dagen etterpå. Norwegian forstår det slik at klager ikke ønsket dette alternativet på grunn av lang ventetid. Hun valgte derfor full refusjon av billetten. Hun fikk delvis refusjon av billetten fra Los Angeles og full refusjon av billetten til Oslo. Klager valgte å kjøpe nye billetter med Lufthansa, og Norwegian har anført at klager selv må være disse kostnadene, da hun ble tilbudt tilstrekkelig omruting av selskapet. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerkar

Norwegians flyvning DI7096 fra Los Angeles til London - Gatwick 20. desember 2018 ble omdirigert til Dublin, og klager mistet sin videreforbindelse med D82806 til Oslo. Årsaken til omdirigeringen var droneaktivitet over lufthavnen i London.

Klager mottok sms fra Norwegian for begge flyvningene etter at flyet ble omdirigert. Det fremgår uttrykkelig også av den sms som gjelder flyvningen DI7096 fra Los Angeles til London at billettene kan refunderes eller ombookes. Klager ønsket ikke ombooking, og ba derfor om refusjon. Norwegian har imidlertid kun innvilget delvis refusjon av denne flyvningen.

Klager har opplyst at Norwegians kundeservice i tillegg bekreftet pr. telefon at begge billettene ville bli refundert fullt ut, og at beløpet på kroner 5 113 ville bli overført klagers konto innen syv virkedager. Nemnda ser ingen grunn til å tvile på at klager fikk slik beskjed.

Når Norwegian både pr. sms og pr. telefon har opplyst at begge billetter vil bli refundert, kan ikke selskapet i ettertid trekke dette tilbake. Nemnda mener at klager har krav på at det fulle refusjonsbeløpet på kroner 5 113 skal overføres til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer begge flybillettene til kroner 5 113.

Nemndas representanter

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