

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris ved kansellering. Dårlig opplevelse med flyvning.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00930

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av minst 50 prosent av flybilletten klagers kone reiste med fra Fort Lauderdale til Oslo tur/retur, som totalt beløp seg til 1 400 dollar.

Klager reiste med DY 7032 fra Fort Lauderdale til Gardermoen, og skulle videre med D82813 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018 kl. 15.40. Flyvningen ble kansellert, og klager måtte kjøpe nye billetter med SAS til cirka 500 dollar.

Klager har også opplyst at hans kone under flyvningen 20. desember opplevde uhøflig oppførsel fra medpassasjerer og personale om bord. En medpassasjer hadde sølt vin på klærne hennes, og passasjerer var sterkt påvirket av alkohol. Medpassasjerens sønn snakket dessuten høyt og bannet gjennom hele den ti timer lange flyturen fra Fort Lauderdale.

Da klagers kone ankom Oslo lufthavn, fant hun ut at flyvningen til London var kansellert som følge av droneproblemer ved London - Gatwick. Klager har opplyst at Norwegians ansatte på flyplassen var lite profesjonell og uhøflig. Årsaken til klagers reise var at hun skulle besøke sin syke svigermor, og det var belastende å måtte hankses med uhøflig servicepersonale i en allerede stresset situasjon.

Klager har videre opplyst at reisen fra London til Fort Lauderdale med Norwegian 5. januar også var problematisk. Under denne flyvningen ble klagers kone slått i ansiktet av en medpassasjer albue. Medpassasjerer bare lo av hendelsen, mens klagers kone hadde store smerter under hele flyvningen, og måtte oppsøke lege etter hjemkomst.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av 50 prosent av billetten med Norwegian for reise med D82813 fra Oslo til London - Gatwick 20. desember 2018. Flyvningen ble kansellert

som følge av at London - Gatwick ble stengt denne dagen. Det ble observert droner over flyplassen, og all virksomhet ble stanset. Droneaktivitet i nærheten av en flyplass er ikke tillatt og vil bli ansett som en sikkerhetstrussel. Selskapet har anført at en slik hendelse utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Klager har mottatt refusjon av den ubenyttede billetten, og har følgelig ikke krav på refusjon av ytterligere 50 prosent. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Når det gjelder flyvningen D82813 fra Oslo til London - Gatwick 20. desember 2018, ble denne kansellert som følge av at Gatwick ble stengt denne dagen. Det ble observert droner over flyplassen, og all virksomhet ble stanset.

Nemnda mener at ulovlig droneaktivitet må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. De ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Det er derfor ikke grunnlag for å tilkjenne standarderstatning etter forordningen for denne hendelsen.

Når det gjelder klagers beskrivelse av uønskede hendelser på flyvningene både til og fra Norge, mener nemnda at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og saken egner seg derfor ikke for behandling i nemnda. Denne delen av saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold når det gjelder flyvning D82813. For øvrig avvises saken.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)