

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00583

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY378 fra Oslo til Tromsø den 19. desember 2019. Ved innsjekking mente ansatte fra Norwegian at klagers håndbagasje var for stor. Klager forsøkte å forklare situasjonen, men gikk til slutt med på å betale.

Klager fikk kastet et blikk på navneskiltet til den Norwegian-ansatte, men fikk ikke sett navnet før hovedansvarlig for innsjekkingen kansellerte klagers billett. Klager viser til at det ikke var noe fysisk kontakt eller roping under hele hendelsen. Vektere ble tilkalt og så video av hendelsen. Vekterne kunne ikke se noen dårlig oppførsel og så ingen grunn til at billetten ble kansellert. Vekterne anbefalte klager å klage inn saken til Avinor.

Vekterne anbefalte klager å kjøpe billett fra SAS. Ettersom det var juletider, var det svært få billetter igjen, og disse billettene var i tillegg svært dyre.

Klager meldte inn saken til Norwegians hovedskranke på flyplassen, hvor de ba klager om å kjøpe en ny billett fra Norwegian. Klager endte opp med å kjøpe flybillett fra SAS for å komme seg hjem til jul. Klager viser til at det er var en stor sum for en student, samt at hele hendelsen har virket sårende for klager, særlig den Norwegian-ansatte som brutalt kansellerte klagers billett uten grunnlag.

Klager krever refusjon av den opprinnelige flybilletten fra Norwegian pålydende 1169 kroner, samt refusjon av den nye billetten hun måtte kjøpe fra SAS pålydende 2899 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har vist til at klager skulle reise med DY378 den 19. desember 2019 fra Oslo til Tromsø.

Klager krever refusjon for utgiftene hun fikk som følge av at hun ble nektet ombordstigning (ny billett med SAS) og refusjon av den opprinnelige ubrukte billetten.

Norwegian påpeker at DY378 den 19. desember 2019 ikke var påvirket av kommersiell overbooking, da flyet har 186/189 seter og det var kun 182 passasjerer på den aktuelle flyvningen.

Ifølge informasjonen som Norwegian har, var passasjerens oppførsel forstyrrende og forårsaket ubehag for noen av de Norwegian-ansatte og for de øvrige passasjerene. Politiet ble involvert i hendelsen, og det ble deretter besluttet å nekte passasjerens ombordstigning.

Norwegian viser til at de i henhold til artikkel 9.1.2 (e) i sine generelle transportvilkår kan nekte å befordre passasjerer dersom deres oppførsel er forstyrrende ovenfor andre passasjerer eller besetning.

I tillegg viser Norwegian til at i henhold til artikkel 12.1.1. i deres håndbok for bakkeoperasjoner blir ustyrlig eller forstyrrende oppførsel beskrevet som en oppførsel som er eller kan være farlig eller truende, og kan som en konsekvens være en fare for sikkerheten til personalet og medpassasjerene. En passasjer regnes som ha forstyrrende oppførsel når han/hun:

- protesterer mot instruksjoner og regler gitt av en bakkemedarbeider
- fører til ubehag for andre passasjerer
- setter sikkerheten til flyet eller sikkerheten til de om bord flyet i fare

I henhold til artikkel 12.1.5 har bakkepersonalet (gate manager) rett til å nekte transport av passasjerer med forstyrrende/ustyrlig eller mulig forstyrrende oppførsel, samt rett til å nekte ikke tillatte passasjerer, utviste eller personer i varetekt, dersom transport av dem utgjør en risiko for flyet eller for de om bord flyet, eller dersom det vil føre til ubehagelige situasjoner for andre passasjerer.

I dette tilfellet ble avgjørelsen tatt av kapteinen og basert på risikoen for at forstyrrende oppførsel kunne forekomme, anser Norwegian at avgjørelsen er tatt i tråd med deres interne retningslinjer. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme passasjerens krav, og Norwegian vil ikke refundere noen utgifter passasjerens har pådratt seg.

Hva gjelder refusjon av den opprinnelige flybilletten, må det tas i betraktning at passasjerene, når de kjøper en billett, godtar Norwegians transportvilkår. I artikkel 12.1.3 fremgår det at en billett kun er refunderbar dersom den etter Norwegians regler på utstedelsestidspunktet er å regne som refunderbar. I dette tilfellet har passasjerens kjøpt en lavpris-billett, som ikke kan avbestilles eller refunderes mer enn 24 timer etter billettkjøp.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene angir muntlig forklaring, og at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises etter transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)