

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny returbillett.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

561/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter til ny returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt billett t/r Las Palmas - Torp for reise 10. - 31. juli 2012.

Da klager skulle sjekke inn på returen på Torp den 31. juli fikk hun beskjed om at billetten var kansellert. Årsaken til dette var i følge Norwegian at klager hadde oppført seg uanstendig og truet besetningen på utreisen den 10. juli. Klager hadde ikke på noe tidspunkt fått beskjed om at returbilletten ble kansellert før hun møtte opp på flyplassen.

Klager tar medisiner for psykiske lidelser. Da hun skulle kjøpe seg en øl om bord på flyet den 10. juli ble hun tatt for å være beruset. Det var ikke tilfelle. Klager ble bare skuffet og sa på sin måte ifra til besetningen.

Norwegian hevdet at klager var en sikkerhetsrisiko. Til tross for dette fikk klager likevel være med flyet den 31. juli Torp - Las Palmas mot at hun betalte for ny billett.

Klager stiller seg undrende til hvorfor hun fikk kjøpt ny billett når flyselskapet mente hun var en sikkerhetsrisiko. Klager kjøpte seg altså ut av det faktum at hun var en sikkerhetsrisiko i Norwegians øyne.

Siden det var ledig på flyet burde klager fått reise kostnadsfritt siden hun allerede hadde betalt for billetten.

Klager krever refusjon av ny billett Torp - Las Palmas.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I klagers opprinnelige billett ligger det instruks om at hun ikke er ønsket om bord på returflygningen grunnet trusler mot besetningen. Denne oppførselen er uakseptabel, og klager ble informert om at hun ikke var ønsket om bord igjen, og at returbilletten hennes ble kansellert.

Da klager ankom Torp den 31. juli ble det på nytt informert om at klager ikke var ønsket på flygningen. Klager ringte deretter Norwegians kundesenter i Riga og fikk her bestilt ny billett. Dette til tross for at Norwegians personale nettopp hadde gitt beskjed om at klager ikke var ønsket om bord.

Norwegian har dessverre ikke anledning til å svarteliste passasjerer. Dette medfører at uønskede passasjerer har muligheten til å unngå systemet og kjøpe seg nye billetter, som er tilfellet i denne saken.

I generelle vilkår står det at Norwegian kan nekte en passasjer å reise med flyselskapet dersom vedkommende har oppført seg klanderverdig på en tidligere flygning.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Norwegian har i ettertid anmeldt forholdet.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår at Norwegian kan nekte å befordre en passasjer som har oppført seg klanderverdig under tidligere flygning dersom flyselskapet har grunn til å tro at slik klanderverdig oppførsel kan komme igjen.

Det er ikke bestridt at passasjerer i dette tilfellet opptrådte klanderverdig. Klager har imidlertid gitt en forklaring på dette.

Passasjerer har ikke imøtegått besetningens gjengivelse av hendelsesforløpet slik den er inntatt i besetningsrapporten. Nemnda legger etter dette besetningens rapport til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at hendelsen ga Norwegian grunnlag for å nekte klager å benytte returbilletten.

Partene er uenige om når klager fikk beskjed om at hun ikke fikk være med på returen. Det er ikke anmerket noe om dette i besetningsrapporten. Av sakens øvrige dokumenter kan det synes som om beslutningen ble truffet den 18. juli, jf. utskrift av bestillingshistorikken (Pnr history). Det fremkommer ikke av denne at klager ble informert.

Nemnda finner det etter dette mest sannsynlig at klager ikke ble informert om beslutningen før hun møtte opp til returreisen den 31. juli 2012. Etter nemndas vurdering burde klager blitt informert om beslutningen på et vesentlig tidligere tidspunkt.

Det er på det rene at klager kjøpte ny returbillett på samme fly som hun opprinnelig hadde billett til. Partene er uenige om bakgrunnen for dette. Det fremgår av e-post fra Norwegian av 13. august 2012 til klager at dette skyldtes at Norwegian i ettertid foretok en ny skjønnsmessig vurdering av saken. Norwegian opplyser i brev av 20. november 2012 til nemnda at dette er feil oppfattet fra Norwegians side. Norwegian anfører at klager bestilte ny billett uten å opplyse om at hun var nektet adgang.

Nemnda finner det vanskelig å se bort fra opplysningene gitt i Norwegians e-post av 13. august 2012. Opplysningene er i tråd med klagers beskrivelse av situasjonen, og nemnda kan ikke ut fra sakens øvrige opplysninger finne noe grunnlag for en slik misforståelse.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegians revurdering av å tillate klager å være med på returflygningen setter beslutningen om å nekte klager adgang i et underlig lys. Det gir grunn for å spørsmålstille om det var grunnlag for å nekte klager å være med flyet. Det er videre grunn til å spørsmålstille rimeligheten av / anledningen til å krevet betaling to ganger.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian har håndtert situasjonen på en uheldig måte og anbefaler at klager refunderes det hun betalte for den nye billetten.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager refunderes det beløp hun betalte for den nye billetten.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.