

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ubehagelige behandling ved Continental Airlines skranke i Oslo og før utreise fra Newark flyplass New York til Toronto, Canada.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

306/09F

Tjenesteyter

Continental Airlines

Ubehagelige behandling ved Continental Airlines skranke i Oslo og før utreise fra Newark flyplass New York til Toronto, Canada.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved innsjekkingen i Oslo ble klager stilt spørsmål vedrørende arbeidssted m.v. Klager opplevde dette som ubehagelig, særlig i forhold til de øvrige passasjerer.

Klagers fly fra New York til Toronto ble forsinket. Informasjonen omkring forsinkelsen var mangelfull. Klager ble også utsatt for svært uhøflig behandling fra en av Continental Airlines medarbeidere.

Klager krever kompensasjon for den dårlige behandlingen han har blitt utsatt for.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Continental Airlines har i det vesentlige anført:

Continental Airlines plikter ved utreisen fra Norge å sjekke at klager har nødvendig dokumenter for transitt gjennom USA samt til det endelige bestemmelsesstedet, Canada. Flyselskapet plikter også å foreta en sikkerhetsvurdering av passasjerene.

Passasjerene som nekter å svare på slike spørsmål, vil bli henvist til en overordnet som vil avgjøre hva som vil skje videre.

Continental beklager forsinkelsen i New York. Den behandling klager opplyser at han fikk fra en av Continentals ansatte reflekterer ikke den profesjonalitet Continental forventer av sine ansatte.

Continental har tilbudt klager en reisevoucher på 150 dollar.

Nemnda bemerker:

Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at de reisende har de dokumenter som kreves av et transittland samt mottakerlandet. Flyselskapet har også ansvar for sikkerheten om bord.

Nemnda tar til etterretning at klager fant spørsmålsstillingen ved innsjekkingen i Oslo ubehagelig og mistenkeliggjørende. Det kan muligens synes som om personalets håndtering av situasjonen ikke var helt heldig.

Nemnda er likevel etter en samlet vurdering av den oppfatning at spørsmålsstillingen synes relevant for formålet, og har ingen innvending til at spørsmålene ble stillet. Nemnda kan ikke se at forholdet gir grunnlag for kompensasjon.

Den andre del av anken gjelder forhold som skjedde på Newark flyplass. Det faller utenfor flyklagenemndas virkeområde å behandle en slik hendelse, jf forskrift om flyklagenemnda § 1-4.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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