

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0256/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Orlando den 7. februar 2015 kl. 13:15 med DY7051. Hensikten med reisen var kontroll på sykehus.

Etter ombordstigning oppdaget klager at pc med viktig medisinsk informasjon var lagt igjen i sikkerhetskontrollen. Flypersonalet var hjelpsomme og sa at det var tilstrekkelig tid å henvende seg i gaten for å etterlyse pc-en. Pc-en ble der rapportert funnet men ingen kunne hente den for henne i sikkerhetskontrollen. Klager ble deretter beordret til å gå om bord i flyet dersom hun ville være med. Det var to sikkerhetsvakter til stede ved gaten. Klager ba den ene om id, men ble avvist. Hun forsøkte derfor å løfte vaktens skjerf til side slik at id-kortet kom til syne, men ble igjen avfeid.

Klager gikk deretter tilbake til setet sitt og krevde å få snakke med kapteinen. Hun ble tilslutt geleidet ut av flyet av politiet, og måtte kjøpe ny billett dagen etter.

Klager stiller seg undrende til at hennes bagasje ikke ble tatt av flyet da hun selv ble offloadet. I henhold til regler skal bagasje alltid følge passasjerer. Videre stiller hun seg kritisk til påstanden om at hun ble informert om at pc-en ville bli levert på hittegodskontoret. Ikke på noe tidspunkt ble hun informert om dette.

Klager krever erstatning for ny billett 952,59 euro, samt refusjon av opprinnelig billett, kroner 7 906.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Personalet ved gate eller om bord i flyet kan ikke forlate sin posisjon når ombordstigning er i gang. Da pc-en ble rapportert funnet i sikkerhetskontrollen var det derfor ikke mulig for noen i personalet å hente pc-en for klager. Vanlig prosedyre er at gjenglemte saker blir levert hittegodskontoret. Man må selv kontakte disse for å sakene returnert.

I henhold til fremlagte rapporter ble klager informert om dette, men nektet å godta denne ordningen da hennes pc var nødvendig av medisinske årsaker. Klager fikk valget om å bli offloadet for å hente pc-en, eller reise og kontakte hittegodskontoret i Oslo i etterkant. Klager nektet å godta noen av alternativene. Hun forsøkte fysisk å få tak i id-kortet til den ene sikkerhetsvakten.

Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer med aggressiv oppførsel. Klager ble ført bort fra flyet av politiet da hun ble vurdert som en sikkerhetsrisiko.

Klagers reisefølge gjennomførte reisen, deres bagasje fulgte han.

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

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at klager glemte PC-en sin i sikkerhetskontrollen. Partene er sterkt uenige i hva som senere skjedde.

Det er klager, som krever erstatning, som i utgangspunktet må sannsynliggjøre at Norwegian er erstatningsansvarlig. Nemnda er etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at klager ikke har oppfylt denne bevisbyrde.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.