

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett ved nektet ombordstigning.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2018-00028

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 16. november 2017. Han ble imidlertid nektet ombordstigning på flyvningen da billetten hans var kansellert. Han hadde tilsynelatende oppført seg utagerende på sin utreise med DY7201 fra Oslo til Bangkok 30. august.

Klager vedkjenner seg at han drakk medbragt brennevin under flyvningen fra Oslo til Bangkok. Han anfører imidlertid at han ikke oppførte seg utagerende. Klager anfører at Norwegian ikke har anledning til å kansellere en flybillett tre måneder frem i tid på grunn av en hendelse på en tidligere flyvning. Han har på dette grunnlag fremsatt krav om refusjon av sine ubenyttede flybilletter til kroner 5 621.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 30. august 2017. Sikkerhetsavdelingen i Norwegian har bekreftet at klager var klart påvirket av alkohol under flyvningen og hadde med medbragt alkohol om bord. Han oppførte seg også utagerende, og kabinpersonalet ga klager flere advarsler. Oppførselen eskalerte imidlertid i løpet av reisen.

Ved slike hendelser tar ikke flyselskapet noen sjanser, og Norwegian har nulltoleranse for truende oppførsel mot selskapets ansatte. Det fremgår av rapporten at klager ble "caught drinking own alcohol during flight. Had already been warned earlier, but did not follow aircrews instructions, Has return booking on same pnr. Please cancel booking".

Norwegian viser til sine vilkår artikkel 9, og forbeholder seg retten til å nekte transport av passasjerer som innehar en oppførsel som er upassende og truende. Av denne grunn ble klagers hjemreise med DY7202 16. november 2017 kansellert. Klager ble informert om dette 30. august 2017. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

## Nemnda bemerkjer

Spørsmålet om klagers opptreden på flyvningen den 30. august 2017, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring.

Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

## Vedtak

Saken avvises.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)