

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av alle utgiftene på turen, samt kompensasjon grunnet ubehagelig hendelse med kabinpersonell.

Dato

19.11.2018

Saksnummer

2018-01309

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY1261 fra Antalya (AYT) til Oslo lufthavn (OSL) 1. mars 2018. Under flyvningen oppstod en episode mellom klager og kabinpersonalet, som resulterte i at klager fikk ferien ødelagt.

Klager viser til at den dårlige opplevelsen med Norwegian startet allerede under ombordstigning, da flyvertinnen ga klager et ubehagelig blikk. Deretter fikk klager beskjed om å fjerne en medbragt vinflaske, hvor klager svarte at hun skulle gjøre det. Klager benyttet da muligheten til å gi uttrykk for hvordan hun opplevde flyvertinnen, noe som resulterte i en diskusjon mellom klager og vedkommende. Klager erkjenner at hun kverulerte, men hun understreker at hun holdt seg saklig. Plutselig eskalerte samtalen og det ble truet med nødlanding. Kapteinen kom og skjelte ut klager foran alle passasjerene, og var ikke interessert i å høre hennes versjon av saken. Klager ble fratatt vesken og nektet vann i en og en halv time. Passasjerer ved siden av klager var vitne til hele hendelsen. Det vises her til vedlagt meldingslogg mellom klager og passasjerer i etterkant av hendelsen.

Hele episoden opplevde klager som grovt nedverdiggende, og viser til at kabinpersonalet har utvist en behandling som er uakseptabel. Klager har på det grunnlag fremsatt krav til Norwegian, om refusjon av alle utgifter hun har hatt under sitt opphold i Antalya, samt kompensasjon.

Klager har lagt ved dokumentasjon på følgende utgifter som kreves refundert:

1. Flybilletter, 1 449 kroner
2. Hotell, 761 kroner
3. Visum, 169 kroner
4. Transport, 176 kroner

- 5. Diverse utgifter, 3 558 kroner
- 6. Norwegian-kort, 3 942 kroner

Klagers totale krav beløper seg til 10 056 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av alle utgifter hun har hatt under sitt opphold i Antalya, samt kompensasjon, grunnet en episode med besetningen som oppstod på flyvningen med DY1261 fra Antalya til Oslo 1. mars 2018.

Under serveringen om bord i DY1261 la besetningen merke til at klager hadde medbragt vin. Klager fikk da beskjed om at dette ikke var tillatt. Dette førte til at det ble en diskusjon mellom klager og medlemmer av kabinbesetningen.

Norwegian har mottatt en rapport fra besetningen som jobbet om bord i DY1261 den dagen, hvor det fremgår at kabinbesetningen har opptrådt i tråd med gjeldende regler om bord.

Det er forventet at Norwegians kabinpersonale har en servicevennlig og profesjonell opptreden, og at sikkerhet har høy prioritet. I de tilfeller hvor passasjerer lager problemer om bord og nekter å høre etter, som i dette tilfellet, tar besetningen ingen sjanser. Dersom situasjonen er av en slik art at det trengs en ytterligere vurdering, er det alltid kapteinen som har det siste ordet. I dette tilfellet valgte klager til slutt å følge instruks fra personalet om bord, og situasjonen ble løst på best mulig måte for alle.

Kabin besetningen er om bord i flyvningen for å ivareta sikkerheten til passasjerene, og derfor er det viktig for Norwegian at passasjerer følger de instruks som blir gitt. Oppstår det situasjoner om bord har besetningen myndighet til å vurdere hvordan disse kan løses på best mulig måte. Norwegian praktiserer en nulltoleranse når det gjelder truende oppførsel mot de ansatte, eller i tilfeller hvor passasjerer nekter å følge instruks om bord.

Norwegian beklager dersom klager føler at situasjonen ikke ble håndtert i tråd med hennes forventninger.

Norwegian kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere utgifter til kostnader som klager har hatt under hele sin reise, eller at det foreligger grunnlag for kompensasjon i denne saken.

Norwegian avviser kravet i sin helhet.

Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon av alle sine utgifter på turen, samt kompensasjon på grunn av uakseptabel behandling av kabinpersonalet på flyvning fra Antalya til Oslo 1. mars 2018.

Det er klager som må sannsynliggjøre at hun har et krav. På bakgrunn av klagers fremstilling av saken og Norwegians tilsvar, mener nemnda at klager i dette tilfellet ikke har sannsynliggjort at Norwegians personale kan bebreides. Det fremgår av klagers egen fremstilling at hun hadde med seg medbragt alkohol som hun drakk om bord på flyet. Dette er ikke tillatt. Norwegians personale har rett til å gripe inn i slike tilfeller, og har videre rett til å nekte en passasjer alkoholservering. Nemnda mener videre at den fremlagte dialogen med klagers medpassasjer bekrefter at klager ble nektet alkoholservering fordi hun hadde med seg medbragt alkohol, og det fremkommer ikke at medpassasjeren har reagert på at klager skal ha blitt behandlet dårlig av besetningen. Nemnda mener at klagers fremstilling av måten hun skal ha blitt behandlet på av besetningen, fremstår som lite sannsynlig.

Det er derfor ikke grunnlag for et krav mot Norwegian i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)