

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for både økonomisk og ikke-økonomisk tap grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

17.06.2022

### Saksnummer

2022-00613

### Tjenesteytere

Qatar Airways

## Klager har i det vesentlige anført

Klager (bor i Norge) kjøpte en tur/retur flybillett med Qatar Airways for å reise fra Norge til Nigeria. Utreisen var den 23. desember 2021, med retur til Norge den 1. februar 2022. På returen skulle klager reise fra Lagos til Doha, fra Doha til Oslo og til slutt fra Oslo til Stavanger. Planlagt ankomsttid i Stavanger var kl. 15:55 den 2. februar 2022.

På returen møtte klager opp flere timer før avgangstid. Han hadde sjekket inn og fått utstedt boardingpass kl. 13:54, altså rundt seks-syv timer før avgang. De ansatte som representerte Qatar Airways var imidlertid veldig frekke og lite samarbeidsvillige. De nektet å gi noe informasjon og assistanse. Det eneste klager trengte var å levere innsjekket bagasje og gå til gate. Klager tilbød seg også å reise uten innsjekket bagasje, ettersom flyvningen var veldig viktig for han. Klager hadde til og med klarert seg gjennom Immigration, og hadde fått et stempel for dette.

De ansatte på flyplassen begynte å kreve bestikkelser, og mange andre passasjerer ble rasende. Klager forsøkte å få sin mor (som var med på flyplassen) til å snakke med de ansatte for å finne ut hvorfor de kun hjalp noen passasjerer. Hans mor fikk et frekt svar, og ble i tillegg fysisk angrepet. Dette var tydeligvis uprovosert. I et forsøk på å løse problemet ble de dirigert til et kontor. På vei dit ble klager fysisk angrepet og skadet hånden sin. De ansatte prøvde å stjele klagers telefon, da de var av den oppfatning at denne inneholdt videobevis mot dem. De klarte imidlertid ikke å ta telefonen fra klager.

Inne på kontoret til sikkerhetssjefen (HOD - Head of Security) fikk klager forståelse. Sikkerhetssjefen ba den ansatte om å sørge for at klager fikk boarde flyet, da han hadde boardingpasset med seg. En sikkerhetsvakt ble sendt med klager, for å sørge for at han ikke støtte på flere problemer.

Når de skulle boardet flyet ble klager igjen møtt av den samme ansatte. Denne personen blokkerte for klager, og ba han gi fra seg telefonen eller bevise at han hadde slettet alle bevisene mot dem. Klager bemerker at dette var brudd på hans privatliv. Men ettersom flyvningen var så viktig for han, så ville han samarbeide. Klager fikk imidlertid aldri lov til å gå ombord. Han sto der i flere timer før han hadde muligheten til å rømme. Klager pakket baggen og tok taxi den lange veien tilbake fra flyplassen.

Klager kom over en mediebriefing fra visepresidenten for samarbeidskommunikasjon i Qatar Airways.

Grunnet hendelsen måtte klager flytte på avtalene sine (både møter og intervjuer). Han kjøpte seg i tillegg ny flybillett med Qatar Airways til neste dag.

Da klager ankom flyplassen neste dag (veldig lenge før avgang). Han sto lenge i kø, og da han kom frem fikk han beskjed at billetten hans hadde blitt kansellert uten noen forklaring. Han ble dirigert til et Qatar Airways-kontor, hvor han fikk beskjed om at den ansatte som hadde signert kanselleringen ikke var på jobb, og at ingen visste når han kom. Klager ble med dette igjen nektet å reise, og mistet flyvningen sin.

Som et resultat av hendelsen mistet klager sin mulighet til å få lisens til å praktisere som lege i Storbritannia minst ett år. Dette hadde klager betalt og forberedt seg til, og det ble et inntektstap på godt over 40 000 GBP og ytterligere 5450 GBP allerede brukt i forberedelsesprosessen. I tillegg til dette måtte klager kjøpe nye billetter med et annet selskap (N835,000 / 681 GBP). Klager hadde også fått beskjed om at han var best kvalifisert til en jobb i Stavanger, men han mistet intervjuet.

De økonomiske tapene kan ikke sammenlignes med den bortkastede tiden og den mentale belastningen. I denne sto det at klager hadde ankommet flyplassen etter innsjekk var stengt, og at klager og hans familie gikk til fysisk angrep på flyplassansatte. Klager mener at alt dette er feilinformasjon, og at det er veldig skuffende at Qatar Airways går ut med en slik misvisende mediepublikasjon uten å verifisere opplysningene.

Klager har fremsatt følgende krav:

1. Et brev med unnskyldning
2. At flyselskapet sørger for at rettferdigheten seirer, spesielt når det gjelder de to navngitte ansatte (navn i klageskjema).
3. At de publiserer en ny mediebriefing hvor sannheten om hendelsesforløpet kommer frem
4. Full refusjon av flybilletten og refusjon av ny flybillett
5. Kompensasjon for tapt arbeidsinntekt, økonomi og år.
6. Kompensasjon for overfall, vold og ærekrenkelse.

Klager bemerker at dette ikke er et engangstilfelle. Flere passasjerer har opplevd det samme som klager på denne flyplassen. Klager viser til et vedlagt eksempel, hvor en amerikansk dame ble utsatt for forsøk på å kreve inn bestikkelser. Qatar Airways må ta ansvar istedenfor å komme med falske påstander.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

I denne saken er det ikke tale om en forsinkelse eller kansellering.

Klager har blitt plassert på flyselskapets liste over passasjerer som er nektet befordring. Dette med bakgrunn i hendelsen som oppsto på flyvningen indikert i brevet sendt til klager den 21. februar 2022.

Sett i lys av Qatar Airways sine befordringsvilkår artikkel 8 punkt 3, har flyselskapet rett til å nekte passasjeren befordring.

Qatar Airways har ikke mulighet til å dele noen interne rapporter med Transportklagenemnda.

**Nemnda bemerker**

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde på flyplassen, er et bevisspørsmål. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring. Nemnda er videre av den oppfatning at saken for øvrig reiser bevisspørsmål som vanskelig kan avklares under saksbehandlingen. Nemnda finner av denne grunn ikke å kunne komme med anbefaling i saken.

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Gøran Jenssen (Widerøe)