

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter. Klager måtte forlate flyet etter uoverensstemmelse med kabinpersonalet.

### Dato

17.04.2018

### Saksnummer

2017-01428

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1260 fra Oslo lufthavn (OSL) til Antalya (AYT) 20. mai 2017 kl. 07:00. Klager og hans reisefølge var en av de første som kom om bord i flyet. Hans medreisende forsøkte å få tak i et pledd under ombordstigning da det var kaldt i kabinen, men dette ble dårlig mottatt av Norwegians personale. Han anfører at han hadde en mindre uoverensstemmelse med en av flyvertinnene, men deretter satt rolig i stedet sitt. Til slutt ble både klager og reisefølget bedt om å gå ut av flyet, Hans reisefølge fikk være med flyvningen til Antalya, mens klager måtte bli igjen i Oslo. Han kjøpte nye flybilletter med SAS.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av utgifter knyttet til hendelsen, samt kompensasjon for ødelagt ferie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet å reise med Norwegians flyvning DY1260 fra Oslo til Antalya 20. mai 2017. Klager ble nektet å reise etter ombordstigning. Han reiste sammen med en annen passasjer som ønsket et teppe før turen startet. Det er forståelig at det er kaldt i kabinen før avgang, men dette vil jevne seg ut når flyet forlater parkeringsplassen.

I henhold til Norwegians rapporter hadde klager svært mange spørsmål og kommentarer under ombordstigning. Han lagde oppstyr allerede før han hadde satt seg i setet, og snakket til de ansatte på en frekk og unødvendig måte og understreket at han ikke hadde noe særlig til overs for Norwegian som flyselskap. Det er på det rene at klagers brev og Norwegians rapporter beskriver to vidt forskjellige scenarioer. Klager hevder i sin klage at han satt stille i setet sitt uten å gjøre noe ut av seg etter at han ble fortalt at det ikke var pledd om bord. Det er på det rene at dette ikke vil skape en situasjon som får personalet om bord til å nekte en passasjer å reise med Norwegian.

Det fremgår av rapporten at klager ikke aksepterte at det ikke var pledd om bord og deretter fornærmet en av selskapets ansatte. Kabinsjefen snakket så med klager, og oppfattet han som vanskelig å ha med å gjøre. Cockpit ble senere informert om hendelsen, og det var mistanke om at klager hadde promille og at han hadde tatt med seg egen alkohol om bord. På dette tidspunktet var det mange involverte, og kabinpersonalet fryktet at dette skulle medføre at andre passasjerer følte seg utrygge om bord. Piloten understreket selskapets nulltoleranse for alkohol og at det ikke var ønskelig å ha en passasjer som skapte bråk og leven med på en så lang flyvning. Kapteinen og piloten tok til slutt beslutningen om å nekte klager å reise.

Det fremgår av Norwegians vilkår at man kan nektes å reise av ulike grunner. Det ble vist til disse da klager henvendte seg til Norwegians kundeservice. Norwegian ønsker at alle passasjerer skal komme seg frem til bestilt destinasjon. Å nekte en passasjer å reise er ikke en enkel beslutning for personalet. Det skal mye til for å nekte en passasjer å reise, men i dette tilfellet anså ikke kapteinen det forsvarlig å ta med klager på reisen basert på hans oppførsel.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager hevder at han urettmessig ble nektet å reise med Norwegians flyvning DY1260 fra Oslo til Antalya 20. mai 2017. Partene har fremlagt sine forklaringer for nemnda, og har fremstilt hendelsesforløpet svært ulikt.

Nemnda mener derfor at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 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)