

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter da klager ble nektet ombordstigning da klagers kone ble oppfattet som beruset.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

337/15PF

Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av merutgifter da klager ble nektet ombordstigning da klagers kone ble oppfattet som beruset.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til San Francisco i perioden 15.09.15 - 30.09.15.

Ved hjemreisen fra San Francisco den 29.09.15 ble klager nektet ombordstigning.

Klager avviser følgende påstander fra Air France/KLMs da disse ikke er korrekte:

Dette var klagers femte transatlantiske tur til USA/Kanada og de anser seg som ganske reisevante. Klager gjør oppmerksom på at de derfor ikke ville ha satt seg til å innta alkohol slik at de kunne risikere å bli avvist som passasjerer. Bortsett fra to glass hvitvin hver i loungen, ble det ikke konsumert alkohol. Pga. ryggsmarter med utstråling ned i venstre ben satt klagers kone i ro under oppholdet i loungen.

Det ble ikke kommunisert mulighet for ny flyvning neste dag. Klager ble derimot fulgt av personell fra gaten til British Airways skranke for å kjøpe billett til en avgang 4-5 timer senere. Intet ble konsumert i løpet av denne ventetiden. Samme person som forhindret ombordstigning, dukket på ny opp og forhindret klager også denne gang. Vedkommende burde da ha innsett at det ikke kunne være alkohol som gjorde seg gjeldende. Han påstod at klager ikke kunne fly før neste dag. Klager ga opp hele personen og ble fulgt til BA-skranken for ombooking. Klager stiller seg undrende til hvorfor de gjorde dette hvis det forelå tilbud fra Air France/KLM om flyvning neste dag.

Ved BA-fligten neste dag, noe forsinket til ca. kl. 1800, dukket på ny vedkommende manager opp. Klagers kones ryggtilstand var selvfølgelig uendret og hun gikk på samme måte som dagen før. Han ble brått borte da den som sto for boarding umiddelbart tolket hennes tilstand ved å si: «Gå i hvert fall ikke til kiropraktor osv.»

Klager har tenkt nøye gjennom sitt opphold på flyplassen i San Fransisco og hvorfor de nærmest ble forfulgt av denne personen. Videre hvorfor han ved opprop for ombordstigning gikk direkte på klagers kone i en ganske full lounge.

Forklaringen kan være at han var forutinntatt, og i så fall lite profesjonell.

Etter å ha passert sikkerhetskontrollen satt hun seg på en benk for å ta på seg klokke, belte, sko osv. Da hun reiste seg, sviktet venstre bein og hun falt. Dette skyldtes tap av tonus relatert til prolaps i ryggen. En ansatt kom til og fulgte klager til inngangen til loungen. Vedkommende kan ha mistolket dette og kommunisert det videre.

I tillegg kan tilføyes at klagers kones allergiske konjunktivitt var i full blomst, med hovne og rennende øyne, etter åpen buss-rundtur dagen før. Klager viser til at de medisinske forholdene er dokumentert i framsendte epikriser.

Klager mener påstandene fra Air France/KLM om alkoholkonsum/tilbud om ny reise ikke er korrekte og at de ble møtt av en person som ikke åpnet for dialog og mulighet til å motta forklaring.

Klager gjør oppmerksom på at utgiftene ved hjemreisen med BA er belastet hans MasterCard med totalt kr 58.167.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble booket på flight KL606 fra San Francisco til Amsterdam. Air France/KLM. Besetningen om bord nektet klager å være med flyet siden klagers kone så ut til å være beruset.

KLM har vært i kontakt med sine stasjonsansvarlige ved San Franciscos Airport og har mottatt bekreftelse på at klager ble sett mens hun drakk flere enheter alkoholholdige drikker i deres lounge før flyvningen med KL606 til Amsterdam den 29. september 2015. Da klager var kommet om bord på flyet ble det avgjort at en av passasjerene ikke var i en tilstand hvor de kunne la denne fly. De ble derfor tatt av flyvningen.

Som et tegn på godvilje fra KLM ble begge passasjerene gitt en ny flygning neste dag, men de møtte ikke opp til innsjekking. De lot også sin bagasje være igjen i San Fransisco, noe som gjorde at denne måtte sendes til X ved en senere flygning uten passasjerene om bord.

KLM vil ikke tilbakebetale eventuelle utgifter passasjerene har hatt som følge av denne hendelsen.

De ansatte i loungen på flyplassen hvor passasjerene ventet før flyvningen har bekreftet at klageren ble observert i loungen mens de drakk flere drinker. Følgelig ble de avvist ved gaten. Ifølge KLM har de rett til å nekte/avsette passasjerer som de anser ikke er egnet til å reise. KLM viser til «Conditions of Carriage», artikkel 9c hvor følgende fremgår:

«The Passenger's physical or mental state, including any condition caused by the consumption of alcohol or the use of drugs or medication, could present discomfort, a hazard or risk to themselves, the other Passengers, the crew or property.»

Passasjerene ble booket om kostnadsfritt på nye flyvninger neste dag. Klager ble informert om dette på flyplassen. Imidlertid ble disse billettene ikke benyttet. Det er uklart hvorfor klager ikke benyttet seg av de nye billettene og hvorfor de overlot bagasjen til KLM og reiste hjem uten bagasjen. Etter flere dager ble bagasjen sent tilbake til X via Amsterdam.

Nordmanns-Reiser har i det vesentlige anført:

Den 29.09.15 valgte klager selv å kjøpe nye billetter med British Airways med avreise den 30.09.15 til tross for at KLM hadde tilbudt klager ny avreise den 30.09.15.

Nordmanns-Reisers reisebetingelser er gjort kjent for klager. Her fremgår følgende:

Kunden plikter å rette seg etter ordensbestemmelser og anvisninger gitt av Nordmanns-Reiser eller dens underleverandører, reiseledere, transportører og andre som har ansvar i forbindelse med gjennomføringen av pakkereisen. Klager har ikke rettet seg etter transportøren/KLM's instruksjoner og benyttet seg av den reserverte flyvningen for neste dag.

Nordmanns-Reiser viser også til avsnittet om refusjoner i deres vilkår: «Dersom den reisende har forhold han/hun ønsker å reklamere på må den reisende ta kontakt med vår representant på stedet eller kontakte oss under reisen. Dersom dette ikke følges mister kunden sin reklamasjonsrett.»

Klager kontaktet ikke Nordmanns-Reiser eller KLM før de kjøpte nye flybilletter til ca. kr 60.000 med et annet flyselskap. Følgelig anser Nordmanns-Reiser at klager selv må være ansvarlig for dette.

Nordmanns-Reiser anser at klager selv må være ansvarlige for de ekstra kostnader som de ble påført.

Det vises for øvrig til brev fra Air France/KLM og Nordmanns-Reiser.

Nemnda bemerker:

Passasjerer som velger fly som transportmiddel, inngår avtale med flyselskapet om transport og underlegger seg samtidig flyselskapets befordringsregler. Passasjerer kan nektes å reise hvis:

«The Passenger's physical or mental state, including any condition caused by the consumption of alcohol or the use of drugs or medication, could present discomfort, a hazard or risk to themselves, the other Passengers, the crew or property.»

Nemnda konstaterer at partene er sterkt uenige om hendelsesforløpet. Det vises til det som fremgår av partenes fremstillinger ovenfor.

Nemnda kan bare konstatere at klageren og hans hustru ble tatt av KLM's flyvning KL606 til Amsterdam etter at de hadde kommet om bord fordi en av dem ble bedømt til å være i en tilstand som gjorde henne ute av stand til å være med på flyvningen. Det er flyselskapets ansatte som foretar sikkerhetsvurderingen. Nemnda kan kun forholde seg til de opplysningene som foreligger.

Hvis det var slik at hustruen hadde flere medisinske tilstander som samlet feilaktig ble bedømt som beruselse, burde klageren umiddelbart ha oppsøkt lege for å få tilstanden

medisinsk bedømt. Nemnda går ut fra et en stor flyplass har medisinsk personell til stede til enhver tid, eller at de hurtig kan skaffe legehjelp.

Legeerklæringer som er datert henholdsvis 7. august 2003 og 9. desember 2014 er ikke egnet til å beskrive hennes tilstand på avreisedagen, som var 29. september 2015.

Flyselskapet er i en slik situasjon ikke forpliktet til å tilby nye billetter.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får erstattet utlegg til hotell og nye flybilletter med British Airways.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.