

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon, refusjon av billetter og andre utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04487

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Oslo til Barcelona den 16. august 2019 med Norwegians flyvning DY1738.

Klager anfører at han og reisefølget hadde passert sikkerhetskontrollen og satt seg ned som normalt. Plutselig fikk de beskjed om at de ikke fikk bli med på flyvningen, fordi en av vennene i reisefølget ikke virket å være i form. Klager skulle sitte med to av sine venner og følte seg truet da han fikk beskjed om at de måtte splittes opp og sitte på forskjellige seter dersom de ikke gjorde slik de ansatte sa. Klager mener de ble kastet ut av flyet uten grunn og finner det uforståelig hvorfor dette skjedde. Ingen av de andre passasjerene klagde på dem. De fikk til og med støtte fra en annen passasjer om at de ble behandlet urettferdig.

Klagers opplevelse endte opp med å bli den verste opplevelsen han har hatt med flyselskapet Norwegian. Klager føler seg diskriminert og utsatt for respektløs og urettferdig behandling.

Klager mistet sin aller første reise til Barcelona, samt at han tapte pengene for flybillettene. Klager tapte også pengene for et hus han hadde forhåndsbestilt i Spania, og sin venns bursdagsfeiring. Klager sitter igjen med en av sine verste opplevelser og føler seg redd for å fly igjen.

Det er fremsatt krav om kompensasjon og refusjon av flybillettene. Det kreves i tillegg refusjon av forhåndsbestilt hus i Spania og penger betalt for en video-shoot.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1738 gikk i henhold til rutetiden. Det var heller ingen kommersiell overbooking. Norwegian viser her til sin logg som viser at de kun fløy med 72 passasjerer på et fly som tar 186/189 seter.

Norwegian har sjekket opp hendelsen med sin sikkerhetsavdeling, som kan bekrefte at passasjerene ble nektet å reise grunnet forstyrrende atferd både ved gaten og om bord. Ifølge innhentet informasjon var passasjerenes atferd forstyrrende, og skapte ubehag overfor besetningen og passasjerene. Politiet var involvert i hendelsen.

I henhold til Norwegians befordringsvilkår artikkel 9.1.2 (e) kan passasjerer med forstyrrende atferd overfor besetningen og/eller passasjerer nektes befordring. Norwegian viser også til sin «Ground Operations Manual» paragraf 12.1.1, hvor uregjerlig og forstyrrende atferd beskrives nærmere. I henhold til paragraf 12.1.5 kan gate manager eller kapteinen på flyet nekte befordring i slike tilfeller.

Beslutningen ble tatt av kapteinen basert på risikoen oppførselen kunne medføre. Beslutningen ble tatt i henhold til policy. Basert på dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Hva gjelder refusjon av billetten fremgår det av General Conditions of Carriage artikkel 12.1.3 at billetter kun er refunderbare i henhold til billettvilkårene. Klager hadde en «Low Fare rate», hvor vilkårene for refusjon ikke er oppfylt.

Nemnda bemerker

Partene har fremstilt hendelsesforløpet svært forskjellig. Nemnda mener saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken egner seg derfor ikke for behandling av nemnda.

På bakgrunn av ovennevnte avvises saken, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c) og d).

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)