

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett ved nektet ombordstigning.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00992

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY932 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 6. mars 2018 kl. 07.35. Etter at klager hadde gått om bord ble han bortvist fra flyet av kabinpersonalet. Han anfører at han hadde drukket noen øl kvelden i forveien. Klager anfører at han ikke møtte på problemer før han ankom flyet. Da flyverten ønsket velkommen, svarte han: "Takk, trodde ikke jeg kom til å rekke det fordi jeg kom rett fra nach". Han anfører at dette ble sagt som en spøk og i en uformell tone.

Flyet gikk tidlig om morgenen, og det fremstod for klager som om flyverten hadde en dårlig dag. Klager ble bedt om å stå ved siden av personalet mens resten av passasjerene gikk om bord. Klager spurte om det var en grunn til at han ikke fikk være med flyet, og fikk til svar at han ikke kunne "svare slik". Flyverten mente også at klager var for full til å fly. Til slutt ble klager fulgt til nærmeste Norwegian-skranke, hvor klager fikk bestille flybilletter til ny flyvning to timer senere. Personalet i skranken kunne ikke forstå at klager ble nektet ombordstigning. Klager setter spørsmålstegn ved at han ble nektet å fly, men at han kunne bestille billetter til neste flyvning uten problemer.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av sin flybillett til København til kroner 949.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY932 fra Oslo til København 6. mars 2018 kl. 07.35, da han var synlig beruset. Klager ble informert om at han ikke var i stand til å gjennomføre reisen, med beskjed om at han måtte bestille ny billett senere. Klager kjøpte ny billett med D83222 med avgang kl. 09.00.

I klagers bestilling er det lagt inn følgende merknad: "pax was offloaded on DY932 because he was visibly intoxicated by alcohol and bought new ticket".

Norwegian viser til dine vilkår artikkel 9, hvor det fremgår at flyselskapet har anledning til å bortvise passasjerer som er påvirket av alkohol. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å reise med Norwegians flyvning DY932 fra Oslo til København 6. mars 2018 kl. 07.35.

Nemnda vil på generelt grunnlag påpeke at flyselskapene har adgang til å nekte ombordstigning i henhold til sine vilkår. En slik adgang er av hensyn til passasjerenes sikkerhet.

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde om bord og om klagers tilstand ved ombordstigningen er et bevisspørsmål. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring. Saken egner seg derfor ikke for behandling av nemnda, og avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)