

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet bortvisning fra fly.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

520/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett grunnet bortvisning fra fly.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Nice til Oslo den 16. mai 2013 kl. 13:35 med DY1405. Innsjekking gikk fint, men opplevelsen senere finner klager sterkt kritikkverdig. Passasjerene ble fraktet ned en bratt trapp og inn i en ventende buss. Denne ble fylt til randen av passasjerer, og luften ble etter hvert svært ubehagelig.

Fremme ved flyet ble passasjerene nærmest jagd ut i regnet. Klager hadde plass på rad 28 og fikk beskjed om å gå opp trappen bak i flyet. Klager har et vondt kne, men klarte å komme seg opp til slutt. Han gav en flyvertinne klart uttrykk for at behandlingen i avgangshallen og i bussen var uakseptabel, og ba henne rapportere klagen til sin sjef.

Vel om bord la klager merke til at flyvertinnen og en kollega kikket på han og gliste, han følte seg truffet og ba de ta av seg smilet. Norwegians påstand om at klager skal ha slått knyttneven i håndflaten og truet to av flyvertene er helt absurd. På dette tidspunktet stod han med en bok, et skrivebrett og et brev i hendene.

Purseren om bord kom deretter bort til klager og sa at han hadde oppført seg uhøflig mot flyvertinnen, og at han av denne grunn kunne bli kastet av flyet. Klager trodde først han spøkte, men det hele endte med at kapteinen beordret klager av flyet for truende oppførsel.

Klager ble booket om til dagen etter mot gebyr. Da han møtte opp på flyplassen dagen etter var han urolig. Av frykt for å bli møtt med samme behandling på dette flyet, bestemte han seg for å reise hjem med et annet selskap. Klager gikk glipp av 17. mai feiring hjemme med familien.

Klager er en 77 år gammel professor som har reist mye. Han stiller seg sterkt kritisk til behandlingen han ble utsatt for. At purseren ble fornærmet over klager burde ikke være grunn nok til å kaste han av flyet. Klager opplevde purserens oppførsel overfor han som uverdig, uprofesjonell og barnslig.

Klager krever en beklagelse fra Norwegian. Videre krever han refusjon av utgiftene han pådro seg, samt kompensasjon for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

I Norwegians generelle vilkår for befordring står det følgende: «Dersom en passasjer skulle oppføre seg på en slik måte om bord i flyet at vedkommende setter sikkerheten til personer om bord i fare eller mistenkes for å ville gjøre skade på fly og inventar, eller passasjeren hindrer flybesetningen i å utføre sine plikter eller unnlater å rette seg etter anvisninger fra besetningen om bord, ( ... ), kan flyselskapet ta de forhåndsregler ansett som nødvendige for å hindre fortsettelse av slik oppførsel. Dette inkluderer også bruk av tvang. Passasjeren kan bli satt av flyet, bli nektet videre befordring fra enhver flyplass, og kan bli anmeldt for straffbare forhold begått om bord.»

Klager klagde på busstransporten fra terminalen til flymaskinen, og ba en i crewet om å rapportere dette til sin sjef. Om bord i flyet var klager fortsatt truende og sa til to i crewet at dersom de ikke sluttet i le skulle han tørke av smilene deres, dette mens han slo knyttneven i hånden sin. Purseren om bord spurte deretter klager på en høflig måte hvorfor han var så misfornøyd, men ble møtt med svært uhøflige svar. Purseren har aldri før blitt så fornærmet av et annet menneske. Det vises til fremlagt rapport fra cabinpersonalet.

Purseren ga deretter kapteinen beskjed om at klager ikke var ønsket om bord på grunn av sin arroganse og hans ubehagelige oppførsel mot crewet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

En passasjer som oppfører seg truende overfor mannskap eller passasjerer kan bli bortvist fra flyet.

Partene er sterkt uenige om det var grunnlag for å bortvise klager i dette tilfellet. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til saken uten at partene avgir muntlige forklaringer. Det har nemnda ikke anledning til å ta i mot. Nemnda finner på denne bakgrunn å avvise klagen fra behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c)

### **Vedtak:**

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*