

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekket tannlegeregning grunnet hard toast om bord.

### Dato

21.09.2022

### Saksnummer

2022-00834

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegian DY1801 fra Malaga til Oslo den 17. november 2021. Det ble kjøpt inn kaffe og toast om bord på flyet. Toasten var «litt for godt» stekt (varmet) og var til dels brent. Den var hard å tygge og det gikk av et skall på en tann hos klager. Som følge av dette ble det en tannlegeregning på kr. 1815.

Klager krever at flyselskapet skal dekke denne tannlegeregningen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til «Crew Sales & Service Manual» paragraf 6.4:

“document any customer issues, as well as praise received from passengers by filing a report

under service in SafetyNet” and, as stated at paragraph 11.1.2 of our Operation manual that

“The reporting systems (SafetyNet) within the Company shall be used to report all accidents,

incidents, occurrences and operational deficiencies, etc. The purpose of reporting is to provide

inputs for accident and incident prevention activities and safety improvement within the Company. The reporting shall achieve and maintain risk awareness by all persons involved and

keep the company and relevant authorities properly informed of the occurrences in the daily

operations. Furthermore, the reporting system shall be used to forward information and suggestions, which may be seen as advantageous for the improvement of the company's operations in general. As a part of a more proactive, evidence-based, risk and performancebased

safety system, it is vital to ensure systematic and continuous collection of safety information in view for safety hazards to be identified, assessed and addressed. Any hazards that may interface with the Company's operations shall be reported. All reports shall be written in clear English. It should be kept in mind that many of the reports are official documents and their form and wording should therefore be suitable as such."

Besetningen til Norwegian må fylle ut en rapport dersom det skjer en ulykke om bord. Norwegian har ingen rapporter i sitt system som omhandler den såkalte hendelsen som passasjerene beskriver. Norwegian har forklart tidligere til klager at de har vært i kontakt med personalet om bord og der foreligger det ingen rapport omkring at klager skal ha brukket en tann på grunn av maten.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning av tannlegebehandling.

### **Nemnda bemerker**

Klager anfører at hans tann ble skadet etter å ha spist en toast ombord på en flyvning med Norwegian.

Norwegian anfører at alle ulykker ombord på Norwegians flyvninger rapporteres, og at det på denne aktuelle flyvningen ikke foreligger noen rapport om at klager skal ha skadet tannen sin.

Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)