

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om beklagelse fra flyselskapet ved nektet ombordstigning på grunn av sykdom.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2017-00088

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7016 fra New York (JFK) til London (LGW) 27. desember 2016. Før avreise til flyplassen begynte klager å føle seg kvalm og opplevde magesmerter. Hun var usikker på om hun burde fly, men etter korrespondanse med sitt forsikringsselskap og Norwegians innsjekkingsskranke, bestemte hun seg for å prøve.

Da klager kom om bord i flymaskinen, informerte hun kabinpersonalet om at hun var i dårlig form, da klager var av den oppfatning at kabinpersonalet ønsker å vite dersom passasjerene er i dårlig form, har flyskrekk eller lignende. Klager fikk beskjed om at det var usikkert om hun fikk være med på flyvningen, og etter hvert ble det bestemt at klager måtte bli igjen i New York, da hun etter Norwegians skjønn var for syk til å reise. Klagers koffert forsvant i kaoset, og klager fikk forskjellige beskjeder fra forskjellige representanter på flyplassen.

I ankomsthallen møtte klager Norwegians representant, som var sint på klager som hadde forsinket flyvningen, og påstod at klager selv hadde bedt om å forlate flyet. Klager forlot flyplassen, og etter korrespondanse med forsikringsselskapet, bestemte hun seg for å oppsøke et sykehus for å få en bekreftelse på at hun var i god nok form til å fly neste dag. Dette fikk hun umiddelbart, og bestilte nye billetter med Norwegians flyvning påfølgende dag.

Klagers bagasje kom aldri frem til London, og det viste seg at den ble stående bak servicesranken. Klager spurte ved innsjekking om hun kunne få sende kofferten gratis, da hun allerede hadde forhåndsbetalt for å sende bagasje på flyvningen dagen før. Norwegians personale informerte om at klager hadde blitt registrert i systemet som en passasjer som i går oppførte seg uanstendig, og at klager derfor måtte betale 65 amerikanske dollar for å sende bagasjen.

Klager anfører at hun har forståelse for at selskapet må ha klare regler når det gjelder syke passasjerer av hensyn til andre passasjerer og kabinpersonalets sikkerhet. Likevel anfører hun at hendelsen var svært ubehagelig og krenkende, og ønsker at Norwegian kommer med en forklaring og en unnskyldning for hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

For Norwegian er passasjerens og personalets sikkerhet høyeste prioritet til enhver tid. Selskapet anfører at det ville vært en sikkerhetsrisiko å la klager reise så langt som fra New York til London, da det fremgår av selskapets rapporter at klager var syk ved ombordstigning. Klager har mottatt refusjon av bagasjegebyret på 65 amerikanske dollar.

Selskapet viser til sine befordringsvilkår og sin reiseinformasjon om smittsomme sykdommer, hvor de forbeholder seg retten til å nekte syke passasjerer ombordstigning. Dersom passasjerer nektes ombordstigning på dette grunnlag, kanselleres billetten uten at selskapet har ansvar for å refundere billetten eller andre utgifter.

Norwegian beklager at det oppstod en kjedelig situasjon for klager i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Nemnda viser til at klager har krevd en forklaring og en unnskyldning fra Norwegian. Det har hun fått. Hun har også fått refundert bagasjegebyret på 65 amerikanske dollar.

Nemnda ser derfor ikke at det er ytterligere til behandling.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)