

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon og erstatning ved nektet ombordstigning.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00492

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) og videre med D82674 til Madeira (FNC) 1. november 2016. Flyvningen fra Oslo ble forsinket med cirka to og en halv time. Passasjerer som skulle videre ble oppfordret til å forlate flyet raskt ved ankomst til London, og klager og hans reisefølge skyndet seg for å rekke flyvningen til Madeira. Det var svært opphauset stemning om bord, og mange reiste med håndbagasje. Dette medførte at mange passasjerers håndbagasje var plassert langt fra vedkommendes sete.

Da klagers kone hadde forlatt flyet, innså hun, cirka en meter fra inngangen, at hun hadde glemt å ta med en trillebag som lå over klagers sete på rad tre. Klager snudde for å hente bagasjen, og resten av reisefølget ventet ved inngangen. Kabinpersonalet stoppet klager på vei tilbake inn i flyet, hentet kapteinen, og klager anfører at de laget en anstrengt situasjon. Kapteinen brølte til klager, og andre passasjerer ble tydelig forskrekket. Klager oppfattet at styrmannen forsøkte å roe ned kapteinen uten hell. Kapteinen tilkalte sikkerhetsvakter og politi. Da klagers kone henvendte seg til kabinpersonalet og styrmannen, kunne de ikke hjelpe da kapteinen hadde tilkalt politiet.

Da politiet ankom, forklarte kapteinen at klager hadde slått et medlem av kabinbesetningen. Klager selv anfører at dette ikke stemmer, samt at kapteinen ikke var til stede da han forsøkte å hente bagasjen. Klager ble bragt til politistasjonen en halv time fra flyplassen. Han ble fratatt alle eiendeler og plassert på glattcelle. Klagers kone og resten av reisefølget ble stående igjen på flyplassen og fikk ikke tilbud om noen form for assistanse.

Klagers kone og reisefølget overnattet på hotell ved Gatwick for å vente på klager. I avhøret ble klager spurt om å signere rapporten fra flyselskapet. Han ønsket ikke å gjøre dette, da han ikke var enig i situasjonsbeskrivelsen fra kapteinen. Imidlertid ville dette

medført at klager måtte tilbringe natten på politistasjonen, samt vente på rettsmøte og advokat. Han var fortvilet og signerte følgelig rapporten.

Klager påpeker at han var anstendig kledd og at ingen i reisefølget var alkoholpåvirket på tidspunktet situasjonen oppstod.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av følgende utgifter som han og hans reisefølge pådro seg i forbindelse med episoden: Refusjon av mat og drikke på London - Gatwick, hotellovernatting, nye flybilletter og erstatning for tort og svie. Det totale kravet beløper seg til kroner 40 047,64

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager viser til at situasjonen om bord endte med at klager måtte på glattcelle ved ankomst til London. Rapport som ble gitt ble forelagt klager, og rapporten ble underskrevet.

Norwegian har mottatt utfyllende rapporter fra kabinbesetningen om bord på denne avgangen, og ønsker å påpeke at rapportene ikke samsvarer med klagers skriv til Transportklagenemnda. Situasjonen ble voldelig og politiet måtte tilkalles. Det fremgår ikke av rapportene av kapteinen oppførte seg uprofesjonelt. Ved slike tilfeller kan ikke Norwegian ta noen sjanser, og denne situasjonen var så alvorlig at politiet måtte tilkalles. Selskapet har nulltoleranse for truende adferd mot deres ansatte.

Norwegian viser til sine generelle vilkår for befordring artikkel 9, hvor det fremgår at passasjerer kan nektes befordring dersom man "kan sette andre passasjerers og/eller besetningens sikkerhet og helse i fare".

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde under reisen, er et bevissspørsmål. 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.

På denne bakgrunn avvises saken, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)