

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og hotellutgift grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02320

Tjenesteytere

Wizz Air

Aviator

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Stavanger til Krakow t/r 9. - 12. mars 2018. Reisefølget sjekket inn og satt seg ned for å spise og drakk to øl hver før de beveget seg mot gate. En av de tre kameratene har en hofteskade som gjør at han halter litt. Ved gate ble han nektet ombordstigning med den begrunnelse av at han var beruset. De andre to fikk gå ombord. Da de to oppdaget hva som skjedde med kameraten valgte de å bli igjen.

Klager som ble nektet ombordstigning var ikke beruset. Han har et ansiktsuttrykk som kan virke "sløvt", og sammen med hofteskaden misforstod nok personellet ved gate hans tilstand. Klager stiller seg kritisk til slik mobbing. Han fikk ingen mulighet til å forklare seg, heller ikke fikk han sjansen til å blåse i et alkometer.

Klager mener han urettmessig har blitt nektet ombordstigning og krever full refusjon av flybillettene og forhåndsbetalt hotell i Krakow for seg og sine medreisende, tilsammen kroner 4 708.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Wizz Airs generelle transportvilkår kan flyselskapet når som helst nekte en passasjer ombordstigning når det er mistanke om at personen er beruset og i fare for sikkerheten ombord. Klager måtte krysse av for å ha lest disse reglene ved bestilling av reisen.

Wizz Air viser til fremlagt rapport fra Stavanger lufthavn som beskriver de tre personene som beruset og aggressive ved gate, og at de av den grunn ble nektet ombordstigning.

Det er dessverre ingen refusjon av klagers ubenyttede flybilletter.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager mener han urettmessig har blitt nektet ombordstigning og krever full refusjon av flybillettene og forhåndsbetalt hotell i Krakow for seg og sine medreisende, tilsammen kroner 4 708. Han var ikke beruset, men halter noe. Han har et ansiktsuttrykk som kan virke "sløvt", og sammen med hofteskaden mener klager at personellet ved gate misforstod hans tilstand.

Wizz Air viser til sine regler der det fremgår at selskapet har rett til å avvise passasjerer når det er mistanke om at personen er beruset og i fare for sikkerheten ombord. Klager måtte krysse av for å ha lest disse reglene ved bestilling av reisen. Wizz Air viser videre til fremlagt rapport fra Stavanger lufthavn som beskriver de tre personene som beruset og aggressive ved gate, og at de av den grunn ble nektet ombordstigning.

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

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)