

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om beklagelse fra flyselskapet, samt fjerning av anklage.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03911

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) fløy fra Palma til Oslo den 8. juni 2019 med SAS sin flyvning SK4692.

Klager hevder at han ble uhøflig behandlet av den kabinansatte da de klaget på sen servering.

Klager og hans kone har ingen problemer med å forholde seg til mannskapets instruksjoner vedrørende sikkerhet og oppførsel, men forventer å bli behandlet på en rettferdig måte.

Klager fikk i ettertid et brev fra SAS' sikkerhetsavdeling, hvor det står at det har blitt rapportert at passasjerene hadde en ubehagelig og aggressiv oppførsel mot de ansatte ombord, og at oppførselen ble registrert av flere andre passasjerer ombord.

Klager ønsker at anklagen mot dem strykes og at de får en uforbeholden beklagelse fra selskapet på vegne av den ansatte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har anført at kabinsjefen ombord opptrådte svært uprofesjonelt med en frekk tone. Det forklares at kabinsjefen snakket med venner/bekjente i ca. 10 minutter, og at servering av denne grunn tok unødvendig lang tid. Det bemerkes at klager ikke har noen forutsetning for å vite hvorfor kabinsjefen stod og pratet med andre passasjerer.

Kabinsjefen har selv skrevet en rapport om hendelsen til SAS sin sikkerhetsavdeling, der faktum skiller seg markant fra klagers anførsler. Samtalen med "vennene" beskrives som en samtale med passasjerer som var interessert i hvilke viner som var ombord, og at dette tok mindre enn fem minutter. Det forklares videre at klager og hans kone

begynte å snakke til han i en svært uhøflig og aggressiv tone. Dette ble også hørt av andre passasjerer i kabinen.

I SAS sine retningslinjer fremgår det klart at dersom en passasjer oppfører seg på en slik måte at det skaper ubehag eller forlegenhet for andre passasjerer eller kabinbesetning, kan selskapet iverksette tiltak som det anser rimelig nødvendig for å forhindre fortsettelse av slik opptreden, jf. artikkel 13.1. Et slikt tiltak er et brev slik som klager har mottatt.

Det opplyses imidlertid om at det for klagers del kun er sendt ut et informasjonsbrev der passasjerene opplyses om at selskapet anser at de reisende ikke har fulgt retningslinjene for oppførsel ombord selskapets flyvninger. Dette er også understreket i slutten av brevet. Det er med andre ord ikke nødvendig for klager å foreta seg noe utover det å følge retningslinjene neste gang de skal ut å fly.

Nemnda bemerker

Partene har fremlagt sine forklaringer for nemnda, og fremstilt hendelsesforløpet svært ulikt. Nemnda mener saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda.

Saken egner seg derfor ikke for behandling av nemnda.

På grunn av ovennevnte avvises saken, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport (transportklagenemndforskriften) § 6-2 bokstav c) og d).

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)