

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om offisiell beklagelse fra Norwegian for krenkende behandling.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0328/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om offisiell beklagelse fra Norwegian for krenkende behandling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiset fra Manchester til Oslo den 24. oktober 2014 med DY1349. Vel ombord ønsket klager å nyte et glass rødvin, og bestilte selv fra cabinpersonalet. Idet hun helte rødvin i glasset oppdaget hun at glasset var sprukket slik at rødvinen rant utover på henne selv og medpassasjeren. Klager ba om assistanse og hun ble lovet kompensasjon og et nytt glass. En annen av de cabinansatte ropte deretter høyt ut i cabinen: -Hun skal ikke ha mer vin! Den cabinansattes oppførsel var svært krenkende, og klager fikk klar beskjed om at noen kompensasjon var utelukket og at hendelsen fullt og helt var hennes egen feil.

Klager var hele tiden rolig og behersket, og forklarte at hun kom til å klage inn hennes oppførsel. Den cabinansatte svarte: -Kommer du med trusler? Klager avviste dette, og forklarte at hun kom med saklig og nøktern informasjon.

Å bli beskyldt for å være overstadig beruset når klager ikke hadde rørt alkohol verken før eller under flyvningen, er en alvorlig krenkelse. Klager er en rolig og reisevant person, og har aldri opplevd lignende oppførsel. Når en cabinansvarlig verken er villig til å sjekke fakta eller lytte til hva passasjeren sier er det ikke vanskelig å se for seg at en slik trakasserende opptreden lett vil kunne innebære en ikke ubetydelig flysikkerhetsrisiko.

Klager opplevde for øvrig stemningen om bord på denne flighten som generelt nokså amper. I stedet for å rope opp høflige anmodninger over callingen ble det nærmest brukt kjeft både i forbindelse med ombordstigning og avstigning.

Klager har bestilt flere reiser med Norwegian og krever forsikring om at klager selv og andre passasjerer ikke skal risikere å bli trakassert på en slik måte i fremtiden.

Klager mener det er fint at det blir innhentet rapport fra hendelsen om bord, men at det er svært urovekkende at all lit festes til denne. Rapporten kan neppe anses som nøytral dersom den er skrevet av den cabinansatte det gjelder. I rapporten kommer det blant annet frem at klager skal ha hevdet å kjenne Bjørn Kjos, noe som er fullstendig feil. Klager ville aldri ha

funnet på å komme med en slik lavmåls trussel. Klager opplyste om at hun kom til å ta saken videre, noe hun nå har gjort. Videre hevder Norwegian at hun skal ha klaget på støy fra barn om bord. Klager reiste selv sammen med små barn og hadde ikke noe annet enn medfølelse for foreldrene ombord med barn som gråt.

Klager er rystet over beskyldningene hun er blitt utsatt for og krever en beklagelse fra Norwegian Air Shuttle.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har innhentet tre rapporter fra tre ulike besetningsmedlemmer ombord angående denne hendelsen. Disse tre sier alle det samme og avviker kraftig fra klagers versjon av hendelsen.

Klager reiste med sin sønn og hans spedbarn. Det ble bestilt vin til klager via hennes sønn. Klager sølte vin på seg selv og på passasjerer ved siden av seg. Klager krevde et nytt glass vin gratis, noe hun ikke fikk. Hun kom deretter med gjentatte trusler til besetningen om oppsigelse, samt med opplysninger om at hun personlig kjente administrerende direktør Bjørn Kjos. Hun rettet deretter klage på støy fra barn og spedbarn om bord i kabinen.

Norwegian forholder seg retten til å avvise passasjerer som viser aggressiv oppførsel mot sine ansatte. Sikkerhet har første prioritet hos Norwegian, og klagers oppførsel ble vurdert slik at det her var en sikkerhetsrisiko.

Vurderingen om å avvise videre servering til denne passasjerer var i tråd med Norwegians generelle vilkår for befordring.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om hva som skjedde om bord på flyet. Nemnda er av den oppfatning at saken er av en slik art at vedtak ikke kan treffes på forsvarlig grunnlag uten at partene avgir muntlig forklaring. Det har ikke nemnda mulighet til, og klagen blir å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.