

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om beklagelse, dekning av flybillett og erstatning ved nektet ombordstigning av sikkerhetsmessige hensyn.

### Dato

23.05.2018

### Saksnummer

2017-01975

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY310 fra Oslo lufthavn (OSL) til Kirkenes (KKN) 2. august 2017 kl. 09.20. Med seg hadde hun sine tre barn på 10, 13 og 15 år. Reisefølget møtte opp i god tid før ombordstigning, gikk om bord og fant plassene sine. Klager hjalp et par medpassasjer med å plassere bagasje i hattehyllene. Det kom flere passasjerer om bord, og klager fikk beskjed fra en i kabinbesetningen om at hun stoppet all trafikk og var årsaken til at flyet kom sent av gårde. Klager påpekte at hun kun slapp inn andre passasjerer i seteraden, og ba ham henvende seg på en ordentlig måte. Den Norwegian-ansatte svarte at det gikk for sakte, og at han fikk kjeft at de "der fremme" for at det tok så lang tid med ombordstigning. Den ansatte beklaget oppførselen sin, og klager satte seg ned. Etter denne hendelsen hadde ikke klager mer kontakt med flyverten, og kabinsjefen var ikke til stede i situasjonen.

Ut av intet kom kabinsjefen og beskyldte klager for å skape en farlig situasjon om bord. Kabinsjefen opptrådte truende, aggressivt og påståelig. Klager anfører at han snakket til henne som om hun hadde nektet å etterkomme anmodninger og følge instruksjoner fra personalet. Klager forsøkte å forklare hva som hadde skjedd, men han ville ikke høre på henne. Til slutt ba klager kabinsjefen om å la henne være i fred. Denne samtalen fant sted da flyet kjørte i retning rullebanen, og kabinsjefen gikk til slutt frem for å snakke med cockpit.

Etter dette ble klager spurt om hun hadde med innsjekket bagasje, noe hun hadde. Klager ble etter dette kastet av flyet. Hun anfører at hun aldri har motsatt seg kabinpersonalets eller kabinsjefens anvisninger, ei heller oppført seg truende eller vært utagerende.

Norwegian skriver i sin tilbakemelding at sikkerheten til passasjerer og besetningsmedlemmer alltid vil komme i første rekke. Klager anfører at kabinsjefens fremferd viser det motsatte. Han skapte frykt og usikkerhet hos passasjerene som var vitne til hendelsen. Klagers barn gråt i en time og var tydelig preget av situasjonen. Under flyturen var det ingen av kabinpersonalet som viste interesse for situasjonen barna var i.

Klager anfører at barn under tolv år ikke kan reise uten følge av en voksen, og at man må ha kjøpt en spesiell billetttype for at dette skal skje (mindreårig uten ledsager, UM). Klager anfører at Norwegian brøt med sine egne bestemmelser da barna ble med på flyet til Kirkenes.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om en unnskyldning fra Norwegian, dekning av flybillett til kroner 2 700, samt erstatning for tort og sveie til kroner 20 000.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble nektet befordring med DY310 på grunn av sin oppførsel og sitt utsagn om at hun ikke ville være villig til å følge sikkerhetsinstrukser om bord. Det er ikke tale om nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 sin forstand, men om nektet ombordstigning som følge av passasjerens oppførsel og mulig sikkerhetsrisiko. Det er de ansatte om bord som tar avgjørelsen om en passasjer ikke får lov til å reise. Det er alltid i flyselskapets interesse å befordre alle passasjerer. I de tilfeller passasjerer blir nektet ombordstigning er det, som i dette tilfellet, basert på en vurdering vedrørende sikkerheten til de øvrige passasjerene og besetningen om bord.

Det fremgår av rapporten fra Norwegians personale at klager allerede motsatte seg instrukser fra besetningen ved ombordstigning. Dette pågikk over tid under ombordstigning, og selv etter at flyet ble pushet fra gaten. Da kabinsjefen, etter forespørsel fra et annet kabinmedlem snakket med klager, var klager frekk, nedlatende og uvillig til å rette seg etter instrukser.

Da klager uttrykket at hun ikke ville følge sikkerhetsprosedyrene om bord, basert på hennes oppfatning av at besetningen var ute av stand til å ivareta sikkerheten, ble cockpit informert om dette. Det ble derfor tatt en beslutning om at klager ikke kunne være med på dette flyet.

Norwegian anfører at et tilfelle av nektet befordring av sikkerhetsmessige hensyn ikke kan overprøves av nemnda, da det er på det rene at det aldri vil være hensiktsmessig for flyselskapet å nekte befordring.

Klager hevder også at situasjonen ble behandlet feil i etterkant, da hennes tre barn reise med flyet uten henne. Da det ble bestemt at klager ikke fikk reise, ble hun spurt om hun ville at barna skulle reise. Denne samtalen foregikk med både kabinpersonale, gate manager og vektere tilstede. Klager opplyste om at barna kunne reise på egen hånd,

og at de ville bli hentet på flyplassen i Kirkenes. Gate manager snakket med barna som virket innforstått med situasjonen og godtok å reise alene.

Klager hevder at Norwegian har brutt sine vilkår ved å la barna reise alene. Vilkår for å reise alene når man er under tolv år er enten å reise med en over 16 som anses som voksen, eller som UM (unaccompanied minor). Å reise som UM krever godkjenning av en foresatt. I dette tilfellet ba klager om at barna skulle få reise, og Norwegian aksepterte dette. Det er på det rene at en slik avtale ble gjort i denne situasjonen. Kabinbesetningen tok kontakt med barna flere ganger under reisen, og bekrefter at de tilsynelatende hadde en god reise til Kirkenes.

Avslutningsvis påpeker Norwegian at den ansatte som snakket med klager, håndterte situasjonen og skrev rapporten er en svært erfaren ansatt i Norwegian. Han understreker i sin rapport at han aldri tidligere har opplevd en situasjon som har medført nektet befordring. Han understreker at han aldri ønsker at dette skal bli konsekvensen av en uoverensstemmelse, og at han har god erfaring med å løse problemene om bord slik at alle passasjerer får være med til planlagt destinasjon.

Av rapporten fremgår det at han ikke så noen annen utvei enn å nekte ombordstigning, særlig etter at klager hadde understreket at hun ikke ville etterfølge eventuelle instruksjoner fra personalet om bord, da hun anså disse som inkompetente. Det er på det rene at passasjerer som ikke vil etterkomme sikkerhetsinstruksjoner kan utgjøre en risiko for sikkerhet og tryggheten til de andre passasjerene om bord.

Basert på de ovennevnte forhold, avviser Norwegian klagers krav om erstatning.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedde om bord på flyvningen er et bevisspørsmål. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, og saken egner seg derfor ikke for behandling av nemnda.

Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 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)