

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og taxi ved forsinkelse. Sikkerhetslanding.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00689

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85335 fra Bergen (BGO) til Alicante (ALC) 13. desember 2017 med avgang kl. 17.00. Klager har forklart for nemnda at flyet måtte lande i Toulouse for å sette igjen én av passasjerene. Han anfører at passasjerene ble tatt for å røyke på toalettet, samt at han stod inne i flyet under take-off. Personalet fortsatte likevel å servere nevnte passasjer alkohol flere ganger til han til slutt ble full og voldelig.

Da den nevnte passasjerene hadde sovnet og opptøyene hadde roet seg, besluttet Norwegian likevel å lande i Toulouse. Da flyet ikke kunne fortsette videre til Alicante, måtte passasjerene tilbringe natten på flyplassen i Barcelona. Klager påpeker at hans reisefølge, hans kone, var gravid, men likevel måtte sove på flyplassgulvet.

Klager anfører at hendelsen om bord kunne vært unngått ved at de kabinansatte ikke hadde servert alkohol til en tydelig uregjerlig passasjer. Han har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter fra Barcelona til Valencia til 259,50 euro og taxi fra flyplass til hjemsted til 19,15 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85335 fra Bergen til Alicante 13. desember 2017 gikk fra Bergen 23 minutter forsinket som følge av sent innkommet fly. Underveis ble det imidlertid bestemt at det måtte foretas en "sikkerhetslanding". En passasjer måtte forlate flyet som følge av uønsket oppførsel og brudd på sikkerhetsreglene om bord. Flyet landet i Toulouse i Frankrike.

Norwegian har sikkerhet som sin førsteprioritet, og av hensyn til passasjerene og besetningen om bord ble situasjonen vurdert slik at passasjerene utgjorde en fare for sikkerheten. Av rapporten fremgår det at besetningen fikk kontroll over situasjonen og at

landingen i Toulouse foregikk uten videre dramatikk. Flyet fortsatte etter cirka en times stopp i Toulouse.

Flyplassen i Alicante er stengt om natten, og flyet kunne følgelig ikke fortsette hele veien til sin endelige destinasjon. Det ble derfor besluttet å fly til Barcelona. Avgangen skulle fortsette derfra tidlig dagen etter, og passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Flyet ble satt opp 14. desember kl. 07.00 med nytt rutenummer D88555. Avgangen ble forsinket med én time og 24 minutter.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag ethvert krav om standardkompensasjon, samt klagers krav om refusjon av flybilletter og utgifter til taxi.

Nemnda bemerker

Klager har anført at beslutningen om sikkerhetslanding var unødvendig, og at hendelsen kunne vært unngått dersom besetningen ikke hadde servert passasjerer alkohol. Videre har klager påpekt at passasjerer sovnet, og at sikkerhetslandingen var unødvendig.

Norwegian har anført at sikkerhetsmessige hensyn nødvendiggjorde landingen i Toulouse.

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Den avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)