

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet bortvisning fra fly.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

502/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett grunnet bortvisning fra fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bordeaux til Oslo den 7. august 2013 kl. 20:40 med DY1453.

Vel ombord på 1. rad plasserte klager sine vesker mellom bena sine. Etter en stund kom en uhøflig flyvertinne bort og ba klager på en arrogant måte om å rydde bort bagasjen sin og plassere de i hattehyllen, da dette var regelen på 1. rad. Dette ble ikke formidlet på en vennlig måte eller med et smil.

Klager sa sin mening om hennes oppførsel, men ryddet bort sin bagasje. Dette ble tolket som truende oppførsel, og det hele endte med at politi ble tilkalt, og klager ble kastet av flyet. En passasjer på raden bak klager sa på fransk at dette virkelig ikke var en stor sak, og at Norwegian overdrev.

Klager har reist mye i hele sitt liv, men har aldri opplevd å bli behandlet så dårlig. Han sitter igjen med en svært ubehagelig følelse i kroppen etter denne hendelsen. Klager minner også om at det i andre europeiske land ikke er unormalt å si hva man mener om man blir urettferdig behandlet, og at man ikke er et farlig menneske selv om man gestikulerer eller hever stemmen. Fransk politi sa senere til klager at skandinaver kan være litt firkantede.

Klager og hans lille hund måtte tilbringe to netter på flyplassen i Bordeaux og i Paris før de endelig kom seg hjem til Oslo. Han ble av kapteinen lovet refusjon av sin returbillett, men har til dags dato ikke mottatt dette.

Klager forstår ikke hvordan han kunne bli kastet av flyet for en liten krangel eller misforståelse. Han krever refusjon av opprinnelig billett, samt refusjon av ny hjemreise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians generelle vilkår for befordring står det følgende: «Dersom en passasjer skulle oppføre seg på en slik måte om bord i flyet at vedkommende setter sikkerheten til personer

om bord i fare eller mistenkes for å ville gjøre skade på fly og inventar, eller passasjerer hindrer flybesetningen i å utføre sine plikter eller unnlater å rette seg etter anvisninger fra besetningen om bord, (...), kan flyselskapet ta de forhåndsregler ansett som nødvendige for å hindre fortsettelse av slik oppførsel. Dette inkluderer også bruk av tvang. Passasjerer kan bli satt av flyet, bli nektet videre befordring fra enhver flyplass, og kan bli anmeldt for straffbare forhold begått om bord.»

Da klager rolig ble bedt om å plassere sin håndbagasje i hattehyllene, reagerte han med sinne og trusler. Kapteinen overhørte hendelsen og besluttet at klager ikke lenger var ønsket om bord. Det vises til fremlagt rapport fra cabinpersonalet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ubenyttet billett, eller andre utgifter i forbindelse med hendelsen.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian har i henhold til vilkårene anledning til å bortvise passasjerer som oppfører seg upassende, truende mv., jf. vilkårene artikkel 12.1.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om vilkårene for å bortvise klager var til stede. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til spørsmålet på bakgrunn av sakens dokumenter. Etter nemndas vurdering kan spørsmålet ikke avgjøres på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaringer. Nemnda har kun skriftlig saksbehandling, og klagen blir etter dette å avvise fra behandling i nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.