

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet hendelse ombord på flyvning.

### Dato

20.03.2024

### Saksnummer

2023-02730

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to voksne og et spedbarn) skulle reise fra Antalya til Oslo den 8. juli 2023 med Norwegians flyvning DY9040.

Rundt to til tre timer inn i flyvningen, mens klagers ett år gamle datter sover i armene hans, oppstod det en ubehagelig konfrontasjon med en av de kabinansatte. Klager satt på setet mot midtgangen, og måtte reise seg tre ganger for å gi plass til sin kone og passasjerer som satt ved vindussetet da de skulle på toalettet.

Klager ble møtt med en aggressiv tirade fra den ene flyvertinnen. Hun insisterte høyløst på at klager skulle sette seg ned umiddelbart, og skrek flere ganger til ham på spansk.

Klager satte seg ned igjen, men tok senere kontakt med den kabinansatte for å konfrontere henne. Han ba flyvertinnen kommunisere med ham på en respektfull og vennlig måte, men hun skal i stedet ha truet med å kontakte pilotene, bedt ham om å tie stille og sette seg ned. Det mest sjokkerende skjedde imidlertid etterpå, da hun truet med å presse en glovarm kaffekanne mot klager hvis han ikke satte seg ned. Og til klagers forferdelse oppfylte hun trusselen og presset kaffekanna mot hans hånd og hans sovende datters legg. Datteren våknet gråtende, og klager ble fylt med sinne og skuffelse over en slik umenneskelig handling.

Under flyvningen forsøkte klager å rapportere hendelsen direkte til den senior kabinansatte, som viste seg å være personen involvert i hendelsen. Dette førte til en åpenbar interessekonflikt, og det er tydelig at nødvendig rapportering ikke ble gjennomført, i strid med både Norwegian sine interne retningslinjer og internasjonale standarder for luftfartssikkerhet.

Denne unnlatelsen av å rapportere en hendelse, spesielt en som involverer kabinpersonell, er ikke bare et brudd på grunnleggende sikkerhetsprotokoller, men også en alvorlig forsømmelse av ansvar som setter passasjerenes sikkerhet og velvære i fare. Det er avgjørende at alle sikkerhetsrelaterte hendelser blir rapportert og behandlet på en systematisk og transparent måte for å sikre at nødvendige tiltak blir iverksatt for å forhindre lignende hendelser i fremtiden.

Klager krever grundig undersøkelse, med spesiell vekt på de alvorlige bruddene som har skjedd ved at vi ble nektet å rapportere hendelsen.

Det er viktig for klager, og for alle passasjerer, å vite at Norwegian tar slike hendelser på største alvor og handler i samsvar med etablerte sikkerhetsprotokoller, som fastsatt av både den internasjonale sivil luftfartsorganisasjonen (ICAO) og det europeiske byrået for luftfartssikkerhet (EASA).

Klager krever videre full refusjon av flybillettene.

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

Til klager har Norwegian uttalt:

"På vegne av Norwegian beklager vi den uheldige opplevelsen du og din familie hadde, når dere skulle reise fra Antalya til Oslo den 8. juli.

Alle våre passasjerer har krav på høflig og hyggelig behandling, og vi ønsker at de skal føle seg godt ivaretatt. Høy serviceinnstilling er derfor noe vi forlanger av alle som representerer Norwegian, og det er beklagelig å høre at servicen ikke svarte til forventningene.

Vi tar denne hendelsen svært alvorlig og vi har innhentet informasjon fra kabinsjef og den involverte ombord. Basert på tilbakemeldingene vi har fått konkluderer vi med at det er forskjellige oppfatninger relatert til hendelsen, men vi erkjenner at denne uoverensstemmelsen kunne ha vært håndtert bedre fra vår side. Dette vil bli fulgt opp videre internt hos oss.

Ut over dette kan vi ikke imøtekomme krav om tilbakebetaling av billetter da denne reisen ble gjennomført."

Til nemnda har Norwegian i det vesentlige uttalt:

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av benyttede billetter, med hjemmel i EU forordning 261/2004, da flybillettene er benyttet.

Transportklagenemnda har ingen tilsynsmyndighet med flyselskapene, og skal derfor utelukkende behandle kravet om refusjon av billetten som

er fremstilt. Norwegian ønsker derfor ikke å kommentere påstander knyttet til andre forhold enn kravet om refusjon av billetter som en del av sitt tilsvaer til nemnda, men flyselskapet kan opplyse om at relevant tilsynsmyndighet jevnlig utfører audit og tilsyn av sikkerhetsrutiner og interne rapporteringsrutiner.

**Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager og Norwegian har ulikt syn på hendelsesforløpet under flyvningen.

Når det gjelder detaljene i hendelsesforløpet, har Norwegian innsendt rapporter om hendelsen til Transportklagenemnda, som de har bedt om at ikke gjøres kjent for klager. Nemnda har tatt hensyn til dette, og ikke sendt rapportene til klager. Nemnda kan av samme grunn heller ikke vektlegge disse rapportene ved vurderingen av saken, og rapportene er ikke forevist nemndas medlemmer.

Basert på den foreliggende dokumentasjonen, er det etter nemndas syn mest sannsynlig at klager har blitt utsatt for kritikkverdig behandling. Norwegian har da også erkjent at de burde ha håndtert situasjonen annerledes.

Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for klagers refusjonskrav.

Basert på klagers fremstilling, som støttes av vitneuttalelser gjengitt i Nettavisen, finner imidlertid nemnda at det basert på alminnelige kontraktsrettslige regler er grunnlag for et forholdsmessig prisavslag til klager. Dette settes skjønnsmessig til NOK 1000.

**Vedtak**

Nemnda anbefaler at Norwegian betaler NOK 1000 i prisavslag til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anna Christine Johansen (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)