

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

234/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til Oslo den 3. mars 2013 med DY935. Etter at klager hadde levert boardingpass og var på vei inn i flyet, ble de innhentet av Norwegians personale med beskjed om at de hadde for mye håndbagasje. Klager la merke til andre passasjerer som gikk om bord med tilsvarende bagasje uten at de ble stoppet.

Klager opplevde en svært ubehagelig situasjon med Norwegian ved gaten, og det endte med at de ble eskortert ut av avgangshallen med beskjed om at de ikke var ønsket om bord med Norwegian. Klager understreker at de verken var beruset eller oppførte seg truende mot personalet.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter hos SAS til kroner 3 344. Klager krever dette beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en reservasjon på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem hvor mye man kan ta med som håndbagasje.

Da Norwegian så hvor mye klager hadde med seg som håndbagasje, ble de bedt om å enten sjekke inn bagasjen, eller pakke den om. Klager ville ikke følge noen av instruksene, og ble bedt om å komme tilbake til gaten.

Ved gaten opptrådte klager særdeles truende. Hun grep tak i armen til den ene av Norwegians ansatte, spyttet på henne og skjelte henne ut. Norwegian hadde da ikke noe annet valg enn å tilkalle sikkerhetsvakter.

En slik oppførsel er ikke akseptabel, og Norwegian kan i henhold til artikkel 8 i sine generelle vilkår nekte en passasjer ombordstigning dersom dens oppførsel er forstyrrende overfor andre passasjerer eller besetningen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegians vilkår at Norwegian tillater ett stykk håndbagasje per passasjer i tillegg til en liten personlig gjenstand, for eksempel en liten pc eller liten håndveske.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at klagerne hadde mer håndbagasje enn tillatt, og at det således var berettiget av Norwegian å be klagerne pakke om/sjekke inn deler av bagasjen.

Det står påstand mot påstand om hva som senere skjedde. Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse mellom partene, men kan ikke se at Norwegian kan lastes for denne. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon var berettiget til å nekte klagerne ombordstigning. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.