

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for påstått uvennlig behandling fra flypersonalet side m.v.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

324/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for påstått uvennlig behandling fra flypersonalet side m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste 9. november 2009 fra Warszawa til Oslo, Gardermoen.

Klager sjekket inn på automat. Han gjorde dette før det var åpent på bagasjedropp og fikk da kun ut ombordstigningskort, ingen bagasjetag.

Klager kontaktet bagasjedropp senere, kl 16.30. Han fikk der skrevet ut en bagasjetag til sin bagasje. Han hadde ett kolli.

Da klager kom ombord i flyet, ble det opplyst at flyet var forsinket på grunn av at det var to stk bagasje som var sjekket inn for mye i følge listene. Klager ble som en av to personer tatt frem for kontroll, da det viste seg at det gjaldt hans bagasje.

Klager hadde bare ett kolli. Det andre kolliet som var registrert på ham, var ikke hans.

Et ubehagelig personell om bord, som både klager og bakkepersonalet var meget irritert på, snakket kun polsk. Klager ville gjerne ha kontakt med den ansvarlige for denne hendelsen, men det fikk han ikke. Etter landing i Oslo fikk han tilbud om å legge frem sin sak for kapteinen på flyet. Klager avstod fra dette pga tidsnød.

På overfarten ble det servert kaffe til de reisende, ifølge klager på en noe uvanlig måte. Når all servering skal foretas av personellet, hvordan kunne det ha seg at noen av de reisende benyttet seg av self-service?

På grunn av den ubehagelige opplevelsen klager ble påført under reisen ønsker han 12 stk tur/retur billetter Oslo-Warszawa-Oslo for sitt firma som kompensasjon.

Norwegian har ikke svart på Flyklagenemndas henvendelse av 10. desember 2009. men har svar følgende til klager:

På hver avgang blir det registrert hvor mange kolli som blir tatt om bord i lasterommet på flyet, i dette tilfellet ble det registrert 2 stk for mye, og av den grunn måtte man gå gjennom bagasjen på nytt. Dette er normal prosedyrer ved slike tilfeller.

Norwegian viser til at personale om bord var polsk, men de skal alle beherske engelsk. All servering om bord skal kun foretas av Norwegians personell. Norwegian beklager at klager opplevde servicen som lite tilfredsstillende.

Norwegian finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Av sikkerhetsmessige grunner plikter flyselskapet å kontrollere antall kolli bagasje opp mot registrert innsjekket bagasje, antall passasjerer om bord m.v.

Det er uklart for nemnda hvorfor det i dette tilfellet ble registrert to kolli bagasje på klager til tross for at han kun hadde ett. Det kan ha sammenheng med innsjekkingen på automaten der klager kun fikk boardingkort og ikke bagasjetag.

Det kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes som om flypersonalets håndtering av situasjonen kunne vært bedre. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette skulle gi rett til erstatning eller kompensasjon.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.