

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig flybillett, ny flybillett, oppgradering av ny flybillett, ilagt håndbagasjegebyr og utgifter til tog til og fra flyplassen. Klager ble nektet å reise med flyvningen.

## Dato

14.01.2021

## Saksnummer

2020-01254

## Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

## Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7201 fra Oslo til Bangkok den 4. desember 2019. Ved ombordstigning ble passasjerenes håndbagasje veid, og klagers håndbagasje viste seg å veie 16 kilo og således mer enn tillatt vekt. Klager ba om å få fjerne tax-free-varene hun hadde kjøpt fra bagasjen, og etter at hun hadde fjernet dette, viste vekten 14 kilo. Hun ble dermed ilagt et håndbagasjegebyr på 750 kroner, som hun betalte.

Klager følte seg dårlig behandlet og ville sende inn en klage til Norwegian på bakgrunn av den negative opplevelsen. Hun ba derfor om å få vite navnene på representantene ved gaten, og hun tok også et bilde av dem. Dette førte til en konfrontasjon mellom klager og en av representantene, og klager fikk beskjed om at hun ikke fikk være med flyvningen. Hun måtte vente på at to vektere kom og hentet henne.

Klager anfører at hun allerede var nervøs før den lange flyvningen til Bangkok, og den ubehagelige opplevelsen førte ikke bare til økonomiske tap, men også enda mer stress for henne. Hun tilbakeviser Norwegians anførsler om at hun oppførte seg truende og ufint. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt brev.

Klager krever refusjon av den opprinnelige flybilletten til Bangkok på 6179 kroner, håndbagasjegebyret på 750 kroner, utgifter til tog til og fra flyplassen på 188 kroner, den nye flybilletten til Bangkok for reise dagen etter på 4143 kroner og oppgradering av den nye flybilletten på 931,34 kroner.

## Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ekstra utgifter som følge av nektet ombordstigning (ny billett med Thai Airways), refusjon av den ubrukte billetten og transport til og fra flyplassen.

Flyvningen DY7201 den 4. desember 2019 ble utført av flymaskinen LNLNK. 301 passasjerer fløy med denne flyvningen, mens flyet har plass til 344 passasjerer. Det var altså ikke snakk om noen overbooking.

I henhold til informasjon fra Norwegians personale på Oslo lufthavn utviste klager en større grad av verbal aggresjon enn det som er normalt. Interne rapporter viser at klager oppførte seg truende og derfor ble nektet befordring.

I henhold til artikkel 9.1.2 e) i Norwegians generelle befordringsvilkår, som er å finne på Norwegians nettsider, har Norwegian anledning til å nekte å frakte en passasjer dersom vedkommendes oppførsel forstyrrer andre passasjerer eller besetningen.

I Norwegians Ground Operations Manual står det følgende i artikkel 12.1.1:  
«Unruly or disruptive behaviour is described as a behaviour which may or can be interpreted as dangerous or threatening and can, as a consequence, be a danger to the safety of staff and fellow passengers.

A passenger is considered unruly when he/she:

- Objects to the instructions and rules given by a ground staff member
- Causes discomfort to other passengers
- Endangers the safety of the aircraft or its occupants»

Videre står det følgende i artikkel 12.1.5:

«The handling agent (Gate Manager) or the Commander has the right to refuse transportation of unruly or possible unruly passengers, inadmissible passengers, deportees or persons in custody, if their carriage poses any risk to the aircraft or its occupants, or will cause unpleasant situations for other passengers.»

Da avgjørelsen i dette tilfellet ble foretatt av personalet og basert på den forstyrrende atferden, anser Norwegian at avgjørelsen var i tråd med selskapets interne retningslinjer. Som følge av dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter.

## **Nemnda bemerker**

Klager fikk ikke reise med flyvningen hun hadde reservasjon på.

Norwegian har forklart at dette skyldes aggressiv verbal atferd fra klagers side, mens klager har bestridt at det var grunnlag for å nekte henne å reise med flyvningen.

Det følger av EU -forordning 261/04 artikkel 2 bokstav j at «nektet ombordstigning» innebærer avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2. Det er gjort unntak for de tilfeller det er "rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er

utilstrekkelige."

Klager hadde reservasjon til flyvningen DY7201 og hun møtte til innsjekk i tide. Det avgjørende for om er derfor om Norwegian hadde "rimelig grunn" til å avvise klager.

Hva som eksakt skjedde og hvilke ord som ble utvekslet mellom klager og representantene ved gaten, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Nemnda kan derfor ikke ta stilling til om Norwegian hadde rimelig grunnlag for å nekte klager ombordstigning. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemnda bemerker imidlertid at siden klager ikke fløy med DY7201, er det ikke grunnlag for å beholde det ilagte håndbagasjebyret. Dette anbefales dermed refundert dersom det ikke allerede er blitt tilbakebetalt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer det ilagte håndbagasjebyret på 750 kroner. For øvrig avvises saken.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)