

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og beklagelse for uhygieniske sanitærforhold om bord.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01549

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 27. januar 2019. Klager har forklart at toalettene om bord var svært skitne under flyvningen. Det var urin og blod på toalettsetet og på gulvet, og søppelbøttene var fulle. Klager sa fra om dette til kabinbesetningen, men ingen ting ble gjort. Klager har forklart at hun reiste sammen med barn, som av hygieneårsaker ikke kunne bruke toalettene om bord. Hun har videre forklart at hun forsøkte å bruke toalettet rett etter avgang, og at toalettene umulig kunne blitt så skitne på den korte stunden mellom skiltet for setebeltet ble slukket og klager gikk på toalettet. Hun har derfor anført at toalettet ikke ble rengjort etter forutgående flyvning.

Som følge av det ovenstående har klager fremsatt krav om en beklagelse fra selskapet, samt refusjon av flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om erstatning for utilfredsstillende fasiliteter om bord på D82805 fra Oslo til London 27. januar 2019.

EU-forordning 261/2004 har ingen regler som gir passasjerene rett til kompensasjon for følelsesmessige reaksjoner slik som stress, angst eller besvær. Forordningen gir heller ikke selskapene en plikt til å refundere passasjerene for forhåndsbetalte tjenester som blir overflødige som følge av forsinkelse eller kanselleringen. Forordningens kompensasjon er ment til å dekke påregnelig tap passasjerer vil ha som følge av hendelsen. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager har bedt om en beklagelse fra flyselskapet samt refusjon av flybillettene som følge av uhygieniske forhold på toalettene om bord på flyet.

Selskapet har beklaget hendelsen overfor klager.

Selv om det legges til grunn at toalettene ikke var vasket etter forrige flyvning, kan ikke nemnda se at klager har rett til erstatning eller refusjon av flybillettene som følge av dette. Ubehag knyttet til manglende hygiene er ikke et økonomisk tap, og er ikke dekningsmessig.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)