

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig service om bord på flyet.

### Dato

22.11.2017

### Saksnummer

2017-02347

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering i en ett-roms leilighet med havutsikt på hotell Helios, Balchik, Bulgaria, to personer i perioden 19.07.2017 - 02.08.2017 og en person i perioden 19.07.2016 - 26.07.2017. Totalpris kr. 25.715.

På vei til Bulgaria med Thomas Cook Airlines måtte klager sitte i et sete som var vått grunnet kondens. Selv om klager fikk bytte sete, førte dette til at klager måtte sitte med våte klær hele flyturen. Klager anfører at det ikke var kondensen som var problemet, men besetningens ufine oppførsel. Etter klagerens syn ble de behandlet som "kjeltringer", samt at besetningen ikke tok denne hendelsen alvorlig.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført at reklamasjonen er behandlet hos Thomas Cook Airlines da det er de som har tilgang til kabinrapporten og informasjon om hva som skjedde om bord. Ving har vist til Thomas Cook Airlines sitt svar da de ikke har grunnlag for å gjøre en annen vurdering.

Thomas Cook Airlines har innhentet informasjoner fra kabinpersonalet og legger kabinpersonalets rapport til grunn, samt uttalelse fra personalet og deres oppfattelse av situasjonen om bord. Ifølge kabinrapporten som skrives etter hver flyreise, fikk klager som satt på plass 11A, noen dråper kondensvann på t-skjorten. Det ble tydelig gitt uttrykk for at dette ikke var en ønskelig situasjon. Etter take-off forsøkte kabinpersonalet å forklare at dette var kondensvann som kan oppstå ved nødutgangen i forbindelse med

start og landing. Den beste løsningen om bord, ble derfor å flytte klager til seterekke 23, der det var ledige plasser, for å unngå kondensvann ved landing.

Da klager fikk nye seter om bord, og kondensvannet dryppet på klærne, kan personalet ikke gjenkjenne situasjonen med at passasjerer skulle ha blitt sittende i et vått sete. Kabinpersonalet føler at de har opptrådt profesjonelt i situasjonen, og kjenner seg ikke igjen i at de skulle ha vært aggressive i sin kommunikasjon til klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines/Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Det er klaget over behandlingen klageren fikk om bord i et fly fra Thomas Cook Airlines etter at det hadde dryppet kondensvann på klagerens klær under take-off. Klageren satt ved nødutgangen og kondensvannet kom fra denne. Klageren fikk i etterkant en pute å tørke seg på av en flyvertinne.

Etter avgang ble klageren flyttet til et annet sete av en flyvert. Flyverten var ifølge klageren svært brysk og skapte en situasjon som gjorde at klageren følte seg svært dårlig behandlet og ille berørt i forhold til de øvrige passasjerene.

Ving har overlatt saken til Thomas Cook Airlines, som anfører at kabinpersonalet opptrådte profesjonelt.

Nemnda bemerker at det er henvist til en kabinrapport som ikke er fremlagt. Det er opplyst at en kabinrapport blir skrevet etter hver flytur, og at den blir skrevet av kabinpersonalet. Nemnda finner at rapporten burde ha vært fremlagt, selv om det må antas at den som har tatt hånd om situasjonen neppe ville ha gitt en helt ut objektiv beskrivelse av situasjonen. Uansett ville nemnda hatt tilgang til et partsinnlegg også fra den annen part i saken, som nå mangler.

Slik saken fremstiller seg er det kun klagerens beskrivelse som er fremlagt for nemnda. På bakgrunn av denne finner nemnda å måtte legge til grunn at klageren ble behandlet på en måte som ikke fremstår som adekvat, situasjonen tatt i betraktning. Klageren hadde blitt våt på klærne av kondensvann og var ikke særlig fornøyd med det. Det er en helt forståelig reaksjon. Kondensvann fra nødutganger er helt sikkert et stadig tilbakevendende problem som burde føre til at de passasjerene som blir plassert i slike seter får utdelt en eller annen form for beskyttelse mot kondensvannet. Det er lite behagelig med våte klær under en flyreise. At klageren etter en slik hendelse bryskt blir bedt om å skifte sete er en uheldig og uhensiktsmessig måte å løse situasjonen på.

Nemnda har imidlertid problemer med å utmåle erstatning for en slik hendelse. Hvis klærne hadde blitt ødelagt eller trengte rens ville saken stilt seg annerledes. Slike utgifter ville klageren hatt krav på erstatning for. Slik det nå er, har ingen lidt noe økonomisk tap. Oppreisning for ikke-økonomisk skade i medhold av skadeserstatningsloven § 3-5 for

store personlige påkjenninger, for eksempel krenkende adferd, synes saken ikke alvorlig nok til å rettferdiggjøre.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det utbetales erstatning i dette tilfellet.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Tine Lervik Jensen (Solia AS)