

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om beklagelse etter hendelse om bord på fly.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0782/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Praha til Oslo den 15. mars 2015 kl. 11:30 med DY1503. Klager stiller seg kritisk til at flere berusede personer ble tillatt ombordstigning og til at de ble servert alkohol. Besetningen tillot også at disse personene drakk medbragt sprit, og de tillot frekkhet overfor andre passasjerer og fysisk angrep mot klager.

Klager satt rett bak en av de som drakk medbragt sprit, og han hørte at flyvertinnen kommenterte dette. Klager stiller seg videre kritisk til at besetningen ikke har loggført hendelsen.

Klager krever en oppreisning fra Norwegian og en beklagelse med garanti for at lignende ikke skjer igjen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager dersom klager opplevde denne hendelsen som ubehagelig. Besetningen om bord skal ivareta sikkerheten til passasjerene, og analysere eventuelle situasjoner om bord i tråd med trening de har gjennomgått. Det er beklagelig dersom hendelsen om bord DY1503 ble oppfattet annerledes av enkelte passasjerer enn av besetningen.

Det er ikke tillatt å nyte medbragt alkohol om bord, dette blir også annonsert på denne flyvningen. Tidligere erfaring viser at det kan være utfordrende for besetningen om bord å kontrollere at alle passasjerer faktisk følger denne regelen. Kapteinen skal involveres i saker som oppleves som ekstraordinære av besetningen.

Norwegian kommer til å ta denne saken videre internt med avdelingen for kabinansatte, slik at de kan ta saken med de som var om bord på denne flyvningen. Norwegian håper og tror at slike tilbakemeldinger fra passasjerer vil føre til at interne grep kan tas, for å se på hva som kunne vært gjort annerledes.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerkar:

Nemnda er av den oppfatning at den form for oppførsel klager beskriver ikke er akseptabel. Nemnda oppfatter Norwegians svar som om Norwegian er enig i dette. Det kan samtidig synes som om Norwegians ansatt ikke oppfattet situasjonen på samme måte som klager. Nemnda antar at dette skyldtes at klager satt oppe i situasjonen, mens kabinpersonalet også var opptatt med en rekke andre ting.

Norwegian har beklaget den opplevelsen klager fikk.

Luftfartstilsynet har ansvaret for kontrollen med flyselskapene. Saken oversendes tilsynet til orientering,

Vedtak:

Saken oversendes Luftfartstilsynet til orientering.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.