

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet funn av hår i flymaten.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-01473

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Islamabad via Istanbul den 30. mai 2017 sammen med sin kone og sitt spedbarn. På flyvningen mellom Istanbul og Islamabad oppdaget klager et hår i sin mat som ble servert ombord. Klager fant hendelsen svært ubehagelig.

Klager har mottatt en oppgradering til business klasse for hendelsen på en fremtidig flyvning, men kun til seg selv.

Klager krever at også hans familie mottar en slik oppgradering. Klager reiser alltid med sin familie og ønsker at de skal sitte sammen. Dersom klager ikke mottar en oppgradering for sin familie også, krever han full refusjon av sin flybillett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines beklager hendelsen og ønsker å tilby klager en gratis oppgradering til business klasse på valgfri flyvning innen ett år.

Da klagers familie ikke hadde samme opplevelse som klager kan Türkish Airlines dessverre ikke tilby oppgradering til disse.

Türkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover det flyselskapet allerede har tilbudt.

### Nemnda bemerker

På flyvningen mellom Istanbul og Islamabad oppdaget klager et hår i maten han ble servert ombord. Klager fant hendelsen svært ubehagelig.

Nemnda har forståelse for at det ikke er særlig hyggelig å finne hår i maten. Samtidig er nemnda av den oppfatning at dette må betraktes som et hendelig uhell. Turkish Airlines har da også beklaget hendelsen og har kommet med et tilbud til klager som kompensasjon. Nemnda kan ikke se at hendelsen gir klager krav på noen kompensasjon utover det selskapet har tilbudt, selv om han ikke ønsker å motta tilbudet. En slik hendelse gir etter nemndas syn heller ikke klager krav på refusjon av flybilletten.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)