

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og andre kostnader. Nektet ombordstigning.

### Dato

18.10.2019

### Saksnummer

2019-01293

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

To passasjerer skulle reise med Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok (BKK) 31. desember 2018 kl. 13.45. På Oslo lufthavn fikk klager beskjed av én ansatt om at de ble nektet ombordstigning på grunn av ruspåvirkning. Klager og hans reisefølge hadde tatt et par øl hver, men var hverken påvirket av alkohol eller andre rusmidler utover dette. Klager viser til at de ikke var synlig beruset.

Klager har anført at passasjerene ble nektet ombordstigning som følge av én persons antakelse om passasjerenes fremtreden. Klager hadde reist med tog fra Trondheim til Oslo lufthavn, og hadde sittet åtte timer på toget og seks timer på Oslo lufthavn, slik at det er sannsynlig at passasjerene så slitne ut, uten nødvendigvis å ha være svært påvirket av alkohol. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av følgende utgifter:

Refusjon av ubenyttede flybilletter til Bangkok, kroner 19 076.

Refusjon av flybilletter tilbake til Trondheim, kroner 2 209.

Kompensasjon for hotellopphold, flytog, taxi og tapt ferie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Begge personene i bestillingsreferansen ble nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 31. desember 2018. Følgende rapport ble mottatt for hendelsen:

"I forkant av ombordstigning, mens flyet ble rengjort, ventet kabinbesetningen for den aktuelle avgangen ved gaten. Sammen med vår representant på flyplassen ble begge personer i bookingreferansen observert synlig beruset, bærende på øl utenfor serveringsområde. Representanten fra flyplassens handling agent ba dem om boardingpass og informerte dem om at de er nektet ombordstigning på denne avgangen

grunnet beruselse. På dette tidspunktet ble begge sinte og bedt om å roe seg ned. Dette resulterte i at vektere fra NOKAS ble tilkalt og fraktet dem bort".

Det fremgår av Norwegians vilkår artikkel 9 at selskapet kan nekte passasjerer ombordstigning dersom de er påvirket av alkohol eller narkotiske stoffer. På denne bakgrunn har Norwegian avvist klagers krav.

**Nemnda bemerker**

I hvilken grad klager og reisefølget var synlig beruset på alkohol eller ikke før avreise, kan ikke nemnda ta stilling til under saksbehandlingen. Saken egner seg ikke for behandling i nemnda, og må derfor avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c og d.

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)