

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved kansellert returreise.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-00949

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en gjennomgående reise med Norwegian med reiseruten Bergen - Oslo - Madrid 27. februar, med returreise Madrid - London - Bergen 2. mars 2018.

Da klager skulle gå om bord på flyvning D86071 fra Oslo til Madrid var hattehyllen full ved hans seterad. Det var imidlertid ledig lengre bak i kabinen, hvor en flyvertinne pekte på hyllen. Klager løftet sin håndbagasje, som han opplyser om at veide cirka seks kilo, mot henne. Hun insisterte imidlertid på at klager måtte plassere den selv. Han tenkte at det nok var regler for dette, og fulgte kabinpersonalets anvisning.

Før klager bestilte lunsj spurte han om det var trådløst internett på flyet. Flyvertinnen visste ikke, men sa hun skulle undersøke. Hun passerte imidlertid klager flere ganger etterpå uten å gi tegn til om hun hadde undersøkt. Da han kontaktet henne igjen, svarte hun irritert at hun ikke visste noe.

Klager bestilte lunsj, inkludert én gin tonic og en flaske rødvin. Han anfører at han ikke hadde drukket noe før avgang, og ikke hadde med seg medbragt. Da flyvertinnen skulle samle inn søppel, oppfattet han henne som provoserende. Hun insisterte på at han skulle rekke henne det som skulle leveres, men han vegret seg på grunn av hennes provokasjoner. Til slutt fjernet hun det som stod på bordet, men forlangte at han skulle reise seg opp og plukke opp en pappbit som falt på gulvet, noe klager avslo som følge av den tilspissede situasjonen. Flyvertinnen spurte om hun skulle varsle politiet, og klager sa at hun gjerne kunne gjøre det dersom det var grunnlag for det. Klager anfører at han hele tiden forholdt seg rolig, men hele tiden ble mer og mer sint og opprørt som følge av hennes provoserende oppførsel.

Etter landing ble klager hentet av to politibetjenter. Klager var i utgangspunktet rolig, men ble også provosert da politiet ikke ville forklare hva han var anklaget for. Klager

antar at flyvertinnen må ha gitt falsk forklaring til politiet. Han viser også til at det nok er en vesentlig forskjell mellom Norwegians rapport og hans forklaring. Han viser også til at saken har vært en stor psykisk belastning for ham.

Klagers returreise ble kansellert uten at han ble underrettet om dette. Klager måtte kjøpe ny returbillett, og pådro seg kostnader til to ytterligere netters hotellovernatting i Madrid. På bakgrunn av hendelsen har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til hotellovernatting (kroner 6 000), returbillett (kroner 955) og kost for to døgn (kroner 1 769).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på sin reise med D86504 fra Madrid til Oslo. Han ble nektet befordring grunnet sin oppførsel på tidligere avgang fra Oslo til Madrid.

Norwegian har mottatt utfyllende rapporter fra kabinbesetningen som jobbet om bord på D86071 fra Oslo til Madrid 27. februar. Det fremgår av rapportene at klager oppførte seg frekt og utagerende overfor kabinpersonalet under ombordstigningen og underveis i flyvningen. Hendelsen startet med at klager plasserte sin håndbagasje i en hylle som allerede var full, og at det dermed ikke var mulig å stenge denne. Klager fikk beskjed om å plassere bagasjen tre trader unna, og klager reagerte med å kaste håndbagasjen sin aggressivt på den aktuelle hyllen.

Videre kommer det frem av rapporten at klager ble nektet alkoholservering på grunn av sin oppførsel. Dette medførte at klager begynte å oppføre seg mer aggressivt overfor besetningen. Ved flere anledninger skal klager ha motsatt seg instruks fra besetningen. Det fremgår også at klager skal ha filmet besetningen, men nektet å slette opptakene etterpå.

Kabinbesetningen ga klager flere advarsler, men hans uakseptable oppførsel eskalerte i løpet av reisen. Situasjonen endte med at politiet ble tilkalt ved ankomst til Madrid, og tok med seg klager videre. På bakgrunn av klagers oppførsel om bord ble hans bestilling til London kansellert.

Ved slike hendelser tar flyselskapet ingen sjanser når en passasjer ikke vil høre etter, og i tillegg oppfører seg utagerende. Denne situasjonen var så alvorlig at politiet måtte tilkalles. Norwegian viser til sine befordringsvilkår, hvor det fremgår at passasjerer kan nektes ombordstigning dersom en passasjer oppfører seg upassende eller truende. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om klagers opptreden på flyvningen 27. februar 2018 er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir uten mulig forklaring.

Saken avvises derfor, 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)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)