

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter ved nektet ombordstigning.
Spørsmål om nektet ombordstigning grunnet beruselse.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01806

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY135 fra Bergen (BGO) til Stavanger (SVG) 1. april 2019 kl. 17.40. Før ombordstigning ble klager nektet adgang til flyet, da kabinpersonalet hevdet at han var for beruset til å fly. Klager har anført at han ikke var særlig beruset, og at han hadde drukket mellom tre til fire enheter alkohol. Han snakket dessuten med personalet ved gaten, som skannet billetten og lot ham gå om bord i flyet.

Klager opplevde hendelsen som krenkende og diskriminerende, og et medlem av besetningen truet dessuten med å tilkalle politiet dersom klager ikke gikk tilbake til gaten, selv om han hverken var høyrøstet eller truende.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sin billett til kroner 1 489.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY135 fra Bergen til Stavanger 1. april 2019, og har fremsatt krav om refusjon av sin flybillett.

Klager viser til at han ble nektet ombordstigning av kabinpersonalet da han skulle gå om bord. I henhold til Norwegians interne rapport fremgår det at klager fremstod som åpenbart beruset da han skulle gå om bord. Et medlem av besetningen ba ham vente med å gå om bord til de andre passasjerene var inne i flyet. Da klager ikke fulgte disse instruksjonene, ble kapteinen på avgangen involvert. Kapteinen informerte om at klager ble nektet å gå om bord, og dersom han ikke innrettet seg etter dette, ville politiet bli tilkalt. Klager returnerte til avgangshallen etter samtalen med kapteinen.

I henhold til Norwegians vilkår artikkel 9 kan selskapet nekte å transportere en passasjer som er påvirket av alkohol eller narkotiske stoffer. Disse vilkårene aksepteres ved bestilling. Videre følger det at dersom man blir nektet transport på dette grunnlaget, plikter ikke selskapet å tilbakebetale billetten eller erstatte andre utgifter i denne forbindelse.

Da klager ble nektet ombordstigning som følge av beruselse, har han etter Norwegians syn ikke krav på hverken standardkompensasjon eller refusjon av billetten. Flyskatter- og avgifter er imidlertid refundert. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har anført at han urettmessig ble nektet ombordstigning på Norwegians flyvning DY135 fra Bergen til Stavanger 1. april 2019, og har fremsatt krav om refusjon av sin flybillett.

Norwegian har anført at klager ble avvist som følge av at han var påvirket av alkohol og nektet å følge personalets instruksjoner.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise i henhold til Transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav 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)