

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Informasjon ved ombordstigning.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

310/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Informasjon ved ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sine to barn reise 27. oktober 2009 kl 10.30 med DY1362 fra Oslo til Dublin. Klager sjekket inn på automaten rundt kl 9.15. De gikk deretter gjennom sikkerhetskontroll og passkontroll mot utgang 56 som var oppgitt på info tavlen.

Klager var på plass ca kl 9.45 i området utenfor utgang 56/58, som da var stengt. Da det rett utenfor var fullt av mennesker, valgte klager sitteplass noe nærmere utgang 53. Det ble ikke gitt noen informasjon over høytteren om flyet til Dublin, men ca kl 10.15 gikk klager mot utgang 56. Utenfor utgang 58 var det fullt av mennesker, en kø tvers gjennom rommet frem mot en skranke på høyre side.

På venstre side var det en skjerm som viste avgangen til Dublin med en lukket dør. Utenfor døren var det mange ventende.

Kl 10.25 ante klager uråd og presset seg frem mot skranken (forbi hele køen). En Norwegian ansatt opplyste at flyet til Dublin var gått. Vedkommende opplyste også at klager flere ganger var blitt ropt opp over høytteren.

Klager anfører at de ikke kunne høre oppropet der de satt. Han er videre av den oppfatning at inngangen til utgang 56 virker skjult, spesielt ved stor ansamling av mennesker utenfor utgang 58, og reiser spørsmål om de som styrer trafikken inn til utgang 56 kunne markere inngangen på en bedre måte.

Klager måtte kjøpe nye billetter med SAS. Slik klager ser det, burde Norwegian i den foreliggende situasjon gitt en bedre oppfølging.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians vilkår skal man ved reiser til land utenfor Skandinavia møte opp ved utgangen senest 30 minutter før original avgangstid. Det heter således i vilkårene:

3.2 Fremmøte ved utgangen for ombordstigning

«Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Skandinavia.

Seneste oppmøte ved utgangen for reiser utenfor Skandinavia er 30 minutter.

Utgangen stenger 10 minutter før publisert avgangstid, kunder som møter senere enn 10 minutter før publisert avgangstid vil miste avgangen. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.»

Klager har hele tiden oppgitt at han oppholdt seg på utgang 53 under ventetiden. Der oppholdt han seg helt til kl 10.15, altså 15 minutter før original avgangstid for avgangen til Dublin. Klager har altså ikke møtt opp til utgangen senest 30 minutter før original avgangstid. Utgangen stenger senest 10 minutter før avgangstid og klager henvendte seg først til personalet når det gjenstod 5 minutter til avgangstid.»

Norwegian mener at klager burde oppholdt seg ved korrekt utgang i ventetiden, selv om det var begrenset med plass. Da ville klager ha hørt at han ble ropt opp.

Norwegian finner det urimelig å tro at det her ikke ropt opp manglende innsjekkede passasjerer, da dette er standard prosedyrer i slike situasjoner. Da klager ikke oppholdt seg i nærheten av aktuell avgang vil ikke Norwegian tilby gratis ombooking av billetter. En endring må i alle tilfeller skje minimum 30 minutter før original avgangstid, i henhold til Norwegians regler og vilkår for endringer, og det skal da betales en avgift. Norwegian mener at klager har opptrådt uaktsomt i forbindelse med denne reisen og avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Norwegians vilkår at man ved reiser til land utenfor Skandinavia må møte opp ved utgangen 30 minutter før avgang. Det fremkommer videre at utgangen stenger 10 minutter før avgang, og at kunder som ikke møter frem innen denne tid vil miste avgangen.

Det er ikke omtalt i partenes innlegg, men nemnda legger til grunn at det vedrørende den aktuelle flygningen til Dublin på sedvanlig måte ble gitt informasjon på informasjonstavlene om «go to gate» og «boarding».

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager henvendte seg til Norwegians personale ved utgangen først ca fem minutter før avgang. Det er for sent i henhold til Norwegians vilkår.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at de ikke møtte opp ved utgangen innen angitt tid. Nemnda har ved vurderingen hensyntatt opplysninger om utgangens plassering og høyttalerssystemets soneinndeling.

Klager møtte ikke frem til utgangen innen 10 minutter før avgang. Det følger da av Norwegians vilkår til at han ville miste avgangen. Klager hadde således ikke rett til billett til annen avgang med Norwegian eller annen omruting.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.