

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader ved misvisende tekstmelding om ny avgangstid.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00228

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1156 fra Oslo lufthavn (OSL) til Munchen (MUC) 9. november 2016 kl. 11.15. Han var tilstede ved gaten en time før avgang. Klager mottok en tekstmelding fra Norwegian med beskjed om at flyvningen ville bli 15 minutter forsinket. Da han returnerte til gaten 15 minutter før den nye avgangstiden, hadde flyet allerede reist.

Klager anfører at han ikke ble informert om avgangen via høyttaleranlegget på Oslo lufthavn. Klager har videre forklart for nemnda at Norwegians personale var behjelpelige med å ordne ny flyvning til Munchen via Stockholm. Han måtte imidlertid overnatte i Stockholm, og Norwegian ville ikke refundere hans overnattingskostnader.

Klager anfører at han ikke hadde mistet sin flyvning dersom han ikke hadde mottatt den misvisende tekstmeldingen fra Norwegian. På denne bakgrunn har han fremsatt krav om refusjon av kostnader til mat og overnatting i Stockholm, til totalt svenske kroner 784.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1156 fra Oslo lufthavn til Munchen var i rute 9. november 2016. Planlagt ankomsttid var kl. 13.30, og faktisk ankomsttid var kl. 12.57.

Det fremgår av Norwegians hjemmesider at ombordstigning stenger 30 minutter før avgangstid på alle avganger utenfor Norge og Norden. Det er passasjerenes ansvar å være til stede for ombordstigning. Flyvningen gikk i følge fremlagt "Movement log" 17 minutter etter planlagt avreisetidspunkt. Dette medfører imidlertid ikke at ombordstigning stengte tidligere enn vanlig. Hvis ikke alle passasjerene har gått om bord, vil ikke ombordstigning stenge før 30 minutter før avgangstid.

Det er ingen rapporter som tilsier at andre passasjerer ikke fikk sjekket inn eller gått om bord på denne flyvningen. Flyvningen var ikke påvirket av kommersiell overbooking, da kun 91 passasjerer reiste med DY1156, på et fly med kapasitet til 185 eller 186.

Passasjerene mottok en tekstmelding med informasjon om avgangstid, hvor det også ble informert om at "[U]nless advised otherwise, please arrive at the airport according to original departure time. Gate: E5".

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1156 fra Oslo lufthavn (OSL) til Munchen (MUC) 9. november 2016 kl. 11.15. Han rakk ikke denne avgangen, og mener at Norwegian er ansvarlig for hans utgifter til mat og overnatting.

Klager har vist til at han var ved gaten en time før avgang, men mottok en tekstmelding fra Norwegian som informerte om at flyavgangen var 15 minutter forsinket. Klager har opplyst at han da forlot gaten, og returnerte kl. 11.15. Da var flyet gått.

Norwegian har opplyst at tekstmeldingen som ble sendt til passasjerene om utsettelsen blant annet inneholdt følgende informasjon:

"Unless advised otherwise, please arrive at the airport according to original departure time.Gate: E5"

Det følger av Norwegians reisevilkår at boarding stenger 20 minutter før avgang på reiser innenlands og i Norden, mens den stenger 30 minutter før avgang på alle andre flyvninger.

Nemnda mener at det er klagers egen risiko at han forlot gaten og returnerte kun 15 minutter før opplyst avgang. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian i dette tilfellet er erstatningsansvarlig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)