

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter som følge av nektet ombordstigning.
Spørsmål om oppmøtet ved gaten skjedde innen fristen.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03965

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

31. juli 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY181 fra Haugesund til Oslo og deretter med DY1992 fra Oslo til Split. Flyet skulle gå fra Haugesund kl. 06.30 og videre fra Oslo kl. 08.15. Klager og medpassasjeren reiste med DY181 til Oslo som planlagt og landet i Oslo kl. 07.25. Klager opplyser at de gikk rett ut til hallen for utenlandsflyvninger og var der kl. 07.40. Klager så på en skjerm at flyet hadde fått ny avgangstid: kl. 08.50. Klager og medpassasjeren gikk så gjennom passkontrollen og så at på tavlen ved gaten sto det avgangstid kl. 08.15. Klager gikk da i en skranke og spurte om dette var korrekt, og han anfører at han fikk bekreftet at den riktige avgangstiden var kl. 08.50.

Kl. 07.56 fikk klager en telefon og gikk litt rundt og så at det på skjermene sto at avgangstiden var kl. 08.15. Han sjekket så Norwegians app, hvor det sto at flyet skulle gå kl. 08.50. Kl. 08.25 gikk klager og medpassasjeren til gaten, men der var dørene lukket. Klager opplyser at det sto flere passasjerer der, som hadde fått samme beskjed om endret avgangstid. Etter hvert kom det noen ansatte som sa at bagasjen var blitt lempet av flyet, og at passasjerene hadde blitt ropt opp flere ganger. Klager anfører at de aldri hørte noe opprop, og at han snakket med noen andre passasjerer som heller ikke hadde hørt noe opprop.

Klager så seg nødt til å kjøpe nye flybilletter med SAS og krever refusjon av 2683 kroner for disse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til at klager og medpassasjeren ikke fikk reise på denne avgangen, var at de ikke møtte opp ved gaten for ombordstigning i tide. Flyvningen var 21 minutter forsinket ved avgang og tok av fra gaten kl. 08.36 lokal tid.

EU-forordning 261/2004 definerer nektet ombordstigning slik: «(j) "denied boarding" means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation;». Da klager i dette tilfellet ikke møtte opp til ombordstigning innen fristen, vil reglene for «denied boarding» ikke gjøre seg gjeldende.

Klager skriver selv i klagen at de møtte opp til ombordstigning ca. kl. 08.25. Planlagt avgangstid var kl. 08.15, og Norwegian har ingen rapporter som tilsier at det forelå feilmeldinger vedrørende fristene eller oppmøte ved gaten.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetten, informeres det om at fristen for ombordstigning på denne avgangen stenger 20 minutter før avreise, og innen denne tidsfristen må alle passasjerene ha møtt opp til ombordstigning. Det vises i den forbindelse til artikkel 8.2 og 8.3 i Norwegians befordringsvilkår:

«8.2 Oppmøte ombordstigning

Hvis du ikke møter til vår ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt, vil din Bestilling bli kansellert. Flyvningen vil under ingen omstendigheter bli holdt igjen, og du vil bli nektet ombordstigning for egen regning. Tidsfrister for ombordstigning finnes på vår Nettside, eller tilgjengelig ved å kontakte oss eller våre Autoriserte Agenter. Vi er ikke ansvarlig for eventuelle tap eller utgifter du får som følge av manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkelen.

8.3 Dersom frister for innsjekking og boarding ikke overholdes

Dersom du ikke overholder fristene for innsjekking og ombordstigning og andre krav i overensstemmelse med artikkel 15, er vi ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du pådrar deg. Ikke-refunderbare billetter må anses som tapt. Du kan ha rett til refusjon av avgifter som er inkludert i billettprisen i henhold til klausul 12.5.»

Norwegians regler for ombordstigning ved internasjonale flyvninger, som er å finne på Norwegians nettsider, er som følger:

«Flygninger til/fra USA, Canada, Thailand, Israel, Jordan, Marokko, Dubai, Argentina og Brasilien.

Innsjekking åpner 3 timer før avgang ((Innsjekking fra USA åpner 4 timer før avgang)

Innsjekking stenger 1 time før avgang

Boardingen avsluttes 20 minutter før avgang»

Alle fristene beregnes ut fra opprinnelig planlagt avgangstid, så fremt ikke passasjerene er blitt informert om noe annet. I dette tilfellet var da siste frist for oppmøte kl. 07.55, og klager møtte ikke opp før kl. 08.25.

Klager møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte sin billett på denne avgangen. I slike situasjoner vil man da stå fritt til å velge om man vil kjøpe en ny billett på en Norwegian-avgang eller med et annet transportselskap.

Norwegian kan på bakgrunn av det ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye flybilletter med SAS.

Nemnda bemerker

Opprinnelig avgangstid var kl. 08.15. Klager har anført at det sto på tavlen på flyplassen at flyets avgangstid var endret til kl. 08.50. På tavlene ved gaten sto det 08.15, og han gikk derfor til skranken og spurte. Han har opplyst at han der fikk beskjed om at flyet gikk 08.50, og at det samme fremgikk på Norwegians app. Da klager ankom gate kl. 08.25, var den stengt. Han mistet derfor flyet.

Norwegian har anført at det ikke foreligger noen rapporter om at det ble gitt noen feilaktige meldinger vedrørende frister eller oppmøte ved gaten. Flyet gikk kl. 08.36.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)