

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for nektet ombordstigning.

Dato

19.12.2022

Saksnummer

2022-01361

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra London til Stavanger den 3. juli 2022 med DY1337 kl. 21.15. Kvelden før avreise mottok klager en sms med informasjon om ny avgangstid kl. 21.35. På avreisedagen møtte han derfor opp ved gaten kl. 21.00, altså 35 minutter før avgang, men ble nektet ombordstigning fordi gaten hadde stengt kl. 20.55. Klager viser til Norwegians vilkår og informasjon på flyselskapets nettsider der det tydelig står at gaten stenger 20 minutter før avgang. Klager viser til Norwegians tilsvarende og påpeker at meldingen han mottok om ny avgangstid ble sendt sent på dagen før avreise og at man ikke kan forvente at meldingen blir lest og oppfattet fullt ut på så kort varsel.

Klager måtte booke om billetten og betale et gebyr for det, overnatte og reise dagen etter i stedet. Dette medførte mye stress.

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mottok en sms med informasjon om at ny avgangstid var estimert til kl. 21.35. I den samme meldingen ble det også informert om at man måtte møte opp på flyplassen i henhold til opprinnelig avgangstid. Flyvningen var ikke overbooket, så klager ble ikke nektet ombordstigning på grunn av dette. Klager møtte ikke opp i henhold til opprinnelig avgangstid da han var ved gate kl. 21.00, altså 15 minutter før opprinnelig avgangstid som var kl. 21.15.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian utbetale erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår for innsjekking og ombordstigning stenger gaten 20 minutter før avgangstid. Klager har anført at han overholdt fristen i henhold til informasjonen han hadde fått om ny avgangstid. Klager leste imidlertid ikke informasjonen i meldingen han mottok om at passasjerene skulle møte opp i henhold til opprinnelig avgangstid som var kl. 21.15 og han ankom derfor gaten for sent.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å bli avvist slik som i dette tilfellet, imidlertid hadde flyselskapet informert om de kan avvise passasjerer som sjekker inn eller ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes. Det er passasjerens ansvar å lese informasjonen som blir sendt angående avgangstider og frister for innsjekk og oppmøte ved gate.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)