

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00827

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bodø til København via Oslo den 15. november 2019 kl 10.35 og videre fra Oslo kl 13.45. Han ankom Gardermoen etter rutetabellen. Mens klager ventet på sin videreförbindelse mottok han en melding via app'en fra Norwegian hvor det stod at DY940 fra Oslo til København var forsinket til kl 14.10. Klager rakk dessverre ikke å ta et skjermbilde av siden før den forsvant.

Da klager kontaktet Norwegian ble han fortalt at forsinkelsen ikke sikkert var reell, og at klager også skal ha mottatt en sms om likevel å møte til gate til opprinnelig avgangstid. Klager mottok ingen slik melding og viste frem mobilen sin til damen i skranken som så seg enig i det. Hun anbefalte klager å kjøpe seg en ny billett for deretter å søke refusjon.

Klager har en smarttelefon, dessverre var ikke setningen om å møte til gate til opprinnelig avgang synlig på klagers telefon. Klager mener Norwegians app designere burde ha tatt hensyn til at meldinger blir forkortet når de vises på smarttelefoner.

Klager stiller seg kritisk til denne misvisende informasjonen fra Norwegian. Han mener at enhver passasjer bør kunne stole på den informasjonen som deles både via apper og sms, og at flyselskapet må ta ansvar når det skjer feil som i denne saken. Klager måtte kjøpe ny billett som hadde avgang kl 16.00.

Klager krever full refusjon av den nye billetten han måtte kjøpe, pris 185,69 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da klager bestilte sin billett på Norwegians nettsider måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man ikke møter til gate innen gitte

frister, vil billetten bli kansellert. Videre kommer det frem at flyselskapet ikke er ansvarlig for ekstra utgifter dette vil påføre passasjerer.

Klager hevder at flyet ble forsinket, og at han ikke mottok noen sms om å møte til opprinnelig avgangstid. Norwegian viser til fremlagt utskrift av sms som ble sendt mobilnummeret oppgitt av klager ved bestilling:

Vi beklager at ditt fly er forsinket DY940 15. Nov

Oslo/Gard - København

Avg: 13:45

Ny beregnet avgangstid: 13:45

Vennligst møt opp til ordinær avgangstid om ingen annen informasjon formidles. Gate D2.

Norwegian understreker at klager ble anmodet om å møte til gate for opprinnelig avgangstid. At klager har en telefon hvor denne meldingen ikke er synlig kan ikke Norwegian lastes for.

Gaten stenger 20 minutter før avgang i henhold til Norwegians nettsider. Hver passasjer er ansvarlig for å følge med på monitorene på flyplassen og møte opp ved gaten i god tid før den stenger. Klagers billett var ikke refunderbar.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegian Air Shuttles nettsider må man på flyvninger innen Europa møte ved gate minst 20 minutter før avgang.

Norwegian Air Shuttle anfører at det ble sendt en sms til klager med informasjon om forsinkelse, men at han likevel måtte møte ved gate til opprinnelig avgangstid. Klager hevder denne setningen ikke syntes på hans mobiltelefon.

Klager anfører at han ikke mottok noen sms, men en melding via Norwegians app om forsinket avgang, og at meldingen om likevel å møte ved gate D2 til opprinnelig tid ikke syntes på klagers mobiltelefon. Klager oppholdt seg i stedet i nærheten av gate C4.

At klager ikke kunne se setningen om at han til tross for forsinkelsen måtte møte ved gate til opprinnelig tid, kan ikke flyselskapet lastes for. Det er passasjerens ansvar å følge med på monitorene på flyplassen, og møte ved korrekt gate innen gitte frister. Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)