

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

09.07.2013

### Saksnummer

140/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim den 12. desember 2012 med DY762.

Klager møtte opp i god tid på Gardermoen, og gikk til gate 14 for å lese avisen mens hun ventet på boarding. Etter hvert oppdaget klager at hun skulle til gate 14D som var en etasje ned. Da klager ankom gate var den stengt, og hun ble nektet ombordstigning. Klager måtte kjøpe ny billett.

Klager stiller seg undrende til hvorfor hun ikke ble ropt opp siden hun hadde sjekket inn bagasje.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Oppmøte ved gate er senest 20 minutter før avgang på reiser innen Norden. Passasjerene er selv ansvarlig for å møte ved gate i god tid, og til å holde seg oppdatert på informasjon rundt sin egen avgang.

Klager skriver selv at hun satte seg ved feil gate, og at hun møtte opp til korrekt gate kun 5 minutter før avgang. Passasjerer som er sjekket inn vil bli ropt opp dersom de ikke møter til publisert tid.

Norwegian kan ikke se at hendelsen gir grunnlag for refusjon av ny billett, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og oppmøte ved utgangen. I henhold til Norwegians vilkår er siste frist for oppmøte ved utgangen 20 minutter før avgangen på reiser innenfor Norden. Klager møtte ikke opp ved rett utgang innen fristen, og Norwegian var således berettiget til å avvise klager.

Det er vanlig at passasjerer som er sjekket inn, men som ikke møter ved utgangen, blir ropt opp over høyttaleren. Selskapene har imidlertid ingen plikt til å gjøre dette. Det er uklart om klager ble ropt opp over høyttaleren i dette tilfellet. Om det ikke ble gjort, gir ikke dette klager rett til erstatning.

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

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*