

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter. Problemer på flyplassen medførte at klager ikke kom tidsnok til gate.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00008

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1633 fra Wien (VIE) til Oslo (OSL) 12. oktober 2018. Reisefølget bestod av to voksne, ett barn og ett spedbarn. Klager har forklart at reisefølget ankom flyplassen cirka to timer før avgang. I terminalen var det lang kø, og klager stilte seg i køen og ventet i cirka én time. Det var bare to skranker åpne. Etter en time fikk klager sjekket inn, men ingen fortalte de reisende at det tok en halvtime å gå til gate samt å gå gjennom sikkerhetskontrollen. Klager skyndet seg for å levere barnevognen i avleveringen for spesialbagasje mens de andre i reisefølget løp mot sikkerhetskontrollen.

Da klager ankom gate var det ti minutter igjen til planlagt avgangstid. Her ble klager nektet ombordstigning, og han ble forklart at de var for sent ute. De reisende fikk ingen sympati, og måtte kjøpe nye billetter til 1 550 euro. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har anført at reisefølget var ute i god tid, men at de ikke rakk å komme seg til gaten før ombordstigning stengte. Han har forklart at de var ved innsjekkingen to timer før avgangstid, men har ikke fremlagt bevis for dette.

Klager og hans reisefølge var ikke de siste som sjekket inn på flyvningen, og andre reisende som sjekket inn etter klager kom tidsnok til gate. Klager har vist til at de ikke hadde overvekt ved innsjekking, men at de måtte sjekke inn en barnevogn. Klager har også påpekt at de var ved gate ti minutter før avgang, men dette er å anse som for sent i henhold til når gate stenger. Det følger av Norwegians vilkår at ombordstigning stenger 20 minutter før avreise på denne avgangen.

Videre fremgår det av selskapets vilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise. Uforutsette ting og kø kan oppstå, og den reisende må selv ta høyde for dette når han beregner tid på flyplassen.

Når ombordstigning er gjennomført innen angitte frist,ferdigstilles dokumenter og passasjerlister, og gaten lukkes. Dersom man skal slippe om bord passasjerer som møter opp etter dette tidspunktet, risikerer man å forsinke flyvningen, noe som kan få store konsekvenser for det videre flyprogrammet og andre passasjerer. Norwegian har vært i kontakt med kapteinen som har informert om at det ble gjort forsøk på å få med passasjerene, men at dette ikke var mulig på grunn av de formaliteter som må være på plass før flyet kan lukke dørene og forlate gaten.

Norwegian har anført at passasjerene ikke møtte ved gate i tide, og har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Nemnda viser til at det er den reisendes eget ansvar å møte opp i tilstrekkelig god tid på flyplassen, særlig dersom man reiser med spesialbagasje. Det kan oppstå køer i innsjekking og sikkerhetskontroll, og det er viktig at den reisende tar høyde for dette. Nemnda kan ikke se at Norwegian i dette tilfellet er ansvarlig for at klager ikke rakk sin flyvning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)