

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av diverse utgifter ved nektet ombordstigning.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02010

Tjenesteytere

Norwegian

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for to passasjerer med Norwegians flyvning DY531 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 27. juni 2017 kl. 11.35, med ankomst 12.25. Han hadde også booket videreförbindelse med D82805 fra Oslo til London - Gatwick (LGW) samme dag kl. 13.05. Bestillingen var gjort gjennom Gotogate.

Klager fikk beskjed i Stavanger om at det ikke var nødvendig å sjekke inn, men at han kunne møte direkte til gate, da han kun reiste med håndbagasje. Han hadde kjøpt gjennomgående billett, og anfører at det ikke burde være nødvendig å fortelle personalet at han hadde videreförbindelse med Norwegian fra Oslo. Klager mistet flyvningen til London, og har på denne bakgrunn fremsatt følgende refusjonskrav:

Refusjon av flybilletter til kroner 5 740, konsertbilletter og hotell til kroner 9 300, taxi til kroner 710 og tapt arbeidsfortjeneste til kroner 2 220.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt gjennomgående reise fra Stavanger til London via Oslo 27. juni 2017. Klager kunne ikke gjennomføre siste del av reisen da kravene for innsjekking ikke var overholdt innen oppsatt tidsfrist.

"Direkte til gate" er en tjeneste som tilbys for alle reiser fra Norden til Europa, med unntak av Storbritannia. Dersom reisen har videreförbindelse må man fortsatt forholde seg til oppsatte tidsfrister for innsjekking. I dette tilfellet ble eneste form for innsjekking foretatt kl. 11.22 i Stavanger, altså kort tid før avreise. Denne form for innsjekking er altså den som registreres ved "direkte til gate", og er ikke fullstendig for reise til Storbritannia, hvor blant annet passinformasjon må avleses.

"Direkte til gate" kan benyttes på en enkeltreise fra Stavanger til Oslo, men dersom man reiser med gjennomgående billett må man forholde seg til reglene for billetten i sin helhet. Tiden mellom landing i Oslo og neste avgang til London er ikke tilstrekkelig for å gjennomføre ny innsjekking (minimum connection time ved Oslo lufthavn er 35 minutter, tiden mellom DY531 og D82805 var 40 minutter). Innsjekking for hele reisen måtte derfor foretas i Stavanger. Klager burde ha tatt kontakt med innsjekkingspersonalet før avreise.

I henhold til Norwegians vilkår for befordring er det passasjerenes eget ansvar å sørge for at fristen for innsjekking overholdes. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers fremsatte refusjonskrav.

Nemnda bemerkar

Klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Gatwick, da han ikke hadde sjekket inn for hele reisen i Stavanger. Han møtte opp direkte ved gate i Stavanger, og rakk ikke fristen for innsjekking i Oslo.

Det fremgår av klagers billett at "direkte til gate"-ordningen ikke gjelder ved reiser til UK, og at det er nødvendig å sjekke inn før man går til gate. Nemnda mener at det er passasjerens ansvar å sette seg inn i reglene som gjelder, og at klager derfor selv må bære risikoen for den misforståelsen som oppsto.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)