

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede og nye flybilletter ved mistet avgang.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00518

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85873 fra Oslo lufthavn (OSL) til Las Palmas (LPA) 7. mars 2017 klokken 17.30. Flyet ble forsinket med en og en halv time, og klager ventet ved gaten ved siden av for å få sitteplass. Klager sjekket sin gate tre ganger i ventetiden, sist gang klokken 18.30. Denne gangen stod det "18.50" på skjermen. Da klager gikk til gate klokken 18.47 var gaten lukket, og han mistet sin flyvning.

Norwegian opplyser om at de stenger gate 30 minutter før avgang, i dette tilfellet ville dette vært klokken 18.20. Likevel, da klager var ved gate klokken 18.30, var ikke ombordstigning satt i gang. Klager ble aldri ropt opp over anlegget.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av Norwegian-billetten til kroner 1 049 og refusjon av ny flybillett til kroner 769.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85873 fra Oslo til Las Palmas var forsinket med 99 minutter. Dette medførte forsinket ombordstigning. Klager rakk ikke avgangen som følge av at han ikke var tilstede ved gaten. Ved forsinkelser er det viktig at de reisende holder seg oppdatert og følger informasjonen sendt pr. SMS: Klager mottok SMS med informasjon om gate og estimert avgangstid.

I de tilfeller hvor flyselskapet opplever forsinkelser, settes det i gang tiltak for å minimere forsinkelsen. Det hender at forsinkelsen blir kortere enn antatt, og da er det forventet at passasjerene befinner seg ved gaten.

Det er hver enkelt passasjers ansvar å overholde frister og følge med på gitt informasjon. Av de 78 innsjekkede passasjerene, rakk 77 fristen for ombordstigning. Klager har selv

vært skyld i at han mistet avgangen, og Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert billett samt ny billett som følge av at D85873 fra Oslo lufthavn (OSL) til Las Palmas (LPA) 7. mars 2017 gikk uten ham.

Klagers begrunnelse er at Norwegian ikke ga tilstrekkelig informasjon om når flyet gikk.

Norwegian sendte en tekstmelding til klager kl. 17.22, der det fremgikk at flyvningen med opprinnelig avgang kl. 17.30 var forsinket med estimert avgang kl. 18.50. Videre fremgår det av tekstmeldingen:

"Møt opp til opprinnelig avgangstid dersom annen informasjon ikke blir gitt. Gate: E2".

Tekstmeldingen ga klager en klar oppfordring til å holde seg ved gate, med mindre han mottok annen informasjon. Ved å oppholde seg ved gaten, vil man kunne følge med på når boarding begynner. For å gjøre forsinkelsen så kort som mulig, vil boarding da gjerne skje raskt. Selv om det er ønskelig at tavler på flyplassen til enhver tid gir korrekt informasjon, og at forsinkede passasjerer blir ropt opp før boarding stenger, mener nemnda at klager i dette tilfellet er den nærmeste til å bære ansvaret for at han ikke kom med flyet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)