

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende informasjon om stengt veistrekning til flyplassen.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

233/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for manglende informasjon om stengt veistrekning til flyplassen.

Klager har i det vesentlige anført: 9. august 2009 kl 20.20 skulle BGS guide returnere fra Ålesund til Bergen, via Gardermoen. Da hun skulle reise ut til flyplassen i Ålesund, ble hun informert om at veien var stengt og at hun måtte ta en båt fra punktet hvor veien var stengt og ut til flyplassen. Hun fikk i drosjen på vei til båten beskjed om at hun ikke ville rekke flyet og tok da kontakt med sin oppdragsgiver Anne Lien, Bergen Guide Service.

Anne Lien kontaktet da Norwegian, men Norwegian kunne ikke hjelpe i denne situasjonen.

Anne Lien kontaktet også Avinor i Ålesund/Vigra, for å høre om flyet kunne vente noen minutter på guiden. Avinor kunne ikke hjelpe. Anne Lien ble satt over til Norwegians representant på flyplassen, hun sa at denne veistrekningen var stengt, var noe «alle» visste om. Hun opplyste også om at det gikk båt fra Ålesund sentrum kl 19.00, som klager kunne ha tatt. Nå var det for sent. Anne Lien spurte om hun da kunne få hjelp til å booke om billetten til guiden, men det kunne hun ikke. Anne Lien tok også kontakt med SAS, men der var det ingen ledige plasser.

Resultatet var at guiden måtte overnatte i Ålesund og kom forsinket til sitt viktige arbeidsoppdrag mandag morgen i Bergen.

BGS v/Anne Lien har hatt store ekstraavgifter i forbindelse med denne forsinkelsen. Etter deres mening ville det ha vært naturlig at Norwegian hadde opplyst om den stengte veien når folk bestiller billett fra Ålesund. Hvis man selger et produkt som det kreves litt å få brukt, er det fint om kunden blir informert. Det var heller ingen informasjon om den stengte veistrekningen ut til flyplassen på Avinor sin side over Vigra.

Anne Lien viser til at om hun hadde blitt informert om båtavgangen fra Ålesund kl 19.00 første gang hun snakket med Norwegian så hadde deres guide nådd flyet.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at i henhold til deres regler og vilkår, er det passasjerens eget ansvar å påse at man får sjekket inn innen for fristen for innsjekk. Norwegian kan ikke ta ansvar for eventuelle heftelser på vei til eller fra flyplassen. Norwegian er et flyselskap som selger kun flybilletter. De informerer sine passasjerer om uregelmessigheter som gjelder deres egne flyvninger på sitt eget rutenett, enten per telefon, via sms, eller e-post. De har ingen anledning til å informere om uregelmessigheter som omfatter andre transportmidler, enten det er andre flyselskap, veinett eller andre typer transportmidler. Norwegian ønsker å gi sine passasjerer en god service ved å gi god informasjon ved uregelmessigheter, men de har ingen mulighet til å informere om andre heftelser i form av transportmuligheter til og fra hver enkelt flyplass de opererer. I henhold til deres regler og vilkår tar de ikke ansvar for videre forbindelse med andre flyselskap eller andre transportmidler.

Det finnes ingen steder på Norwegians nettsider som sier at de tilbyr denne tjenesten.

Norwegian tilbyr endring av sine lavprisbilletter med restriksjoner. Dette er en service de tilbyr, til de som ikke har anledning til å reise på opprinnelig bestilt billett, mot at billetten skal gå tapt. I de tilfeller man ser at man ikke rekker å sjekke inn i tide, kan man benytte seg av dette, forutsatt at man gjør endringen innen 30 minutter før opprinnelig avgangstid.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår bestemmelser om når man må være sjekket inn samt frister for oppmøte ved utgangen. Reisende som ikke sjekker inn i tide eller som ikke møter i tide ved utgangen, risikerer å bli avvist.

Det er den reisendes ansvar å skaffe seg rede på transport til flyplassen, herunder når man må reise for å rekke flyselskapets tider. Etter nemndas vurdering har ikke flyselskapene noen informasjonsplikt om transportmulighetene til flyplassen, eventuelle hindringer på veien eller lignende.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for at klagers ansatte ikke rakk frem til flyavgang.

Det er i henhold til Norwegians vilkår anledning til å endre en reise mot et gebyr inntil 30 minutter før opprinnelig avgangstid. Det er uklart for nemnda om klager benyttet denne muligheten.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.