

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av utgifter. Klager mistet flyvningen sin da flyvningen gikk før oppsatt avreisetidspunkt.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2017-03233

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1060 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tallinn (TLL) 10. desember 2017 kl. 07.50. Klager anfører at han ankom flyplassen i tidsrommet 04.30-05.00. Han sjekket inn bagasje og betalte kroner 400 da kofferten hans oversteg tillatte vektbegrensninger for håndbagasje. Han gikk så videre til et serveringssted hvor han spiste frokost.

Deretter gikk klager til sikkerhetskontrollen. Det var mange mennesker der, og kontrollen tok således noe tid. Han løp så i retning flyet. Da han ankom gaten ble han stoppet av to sikkerhetsvakter. Han fikk av dem opplysninger om at flyet hadde gått kl. 07.35.

Klager anfører at han hverken mottok informasjon eller hjelp fra Norwegians serviceskranke, Han ble tilbudt flyreise neste dag kl. 10.10, men til en langt høyere pris. Klager anfører at han hadde viktige møter i Tallinn i forbindelse med denne reisen. Han hadde også bestilt hotellovernatting.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt følgende krav:

Erstatning for tapt reise og hotellovernatting; 725,50 euro og 1 901 kroner.

Refusjon av transportutgifter: kroner 699.

Forpleining.

Ekstrakostnad for betaling av bagasjeskap: kroner 80.

Tapt arbeidsinntekt.

Kompensasjon for tort og svie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1060 fra Oslo til Tallinn ble forsinket med fire minutter, og klager har således ikke krav på standardkompensasjon.

Klager anfører at han mistet flyet som følge av at avgangen fant sted før oppsatt avgangstid. I følge reisedokumentene klager har lagt frem, fremgår tidspunktet for flyavgang kl. 07.50 I følge Norwegians logger var avgangen kl. 07.50, og flyet ble pushet fra gate kl. 07.54. Det var derfor ingen avvik fra Norwegians side. Årsaken til forsinkelsen på fire minutter skyldtes at klagers bagasje måtte lastes av. De øvrige 153 passasjerene på denne avgangen rakk flyvningen.

Det følger av Norwegians vilkår at selskapet forbeholder seg retten til å nekte ombordstigning for passasjerer som kom for sent til gate. Videre opplyses det om at utgangen stenger 20 minutter før avgang. Det er passasjerenes eget ansvar å følge med på flyplassens informasjonstavler og annonseringer som ble gjort. Oslo lufthavn er en stille flyplass hvor det ikke annonseres over hele flyplassen. Gjenværende passasjerer etterlyses ved den konkrete avgangen. Norwegian har ingen rapporter som skulle tilsi at det var noen tekniske problemer med annonseringssystemet på flyplassen.

Ved alle avganger vil det være passasjerer som ikke møter. Norwegian utsetter ikke frister eller forsinker flyet hvis det er passasjerer som mangler. Ved noen tilfeller vil selskapet drøye så lenge som mulig hvis innsjekkede passasjerer med bagasje ikke har kommet til utgangen.

Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager rakk ikke Norwegians flyvning DY1060 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tallinn (TLL) 10. desember 2017 med avgang kl. 07.50.

Klager har anført at flyet gikk før tiden, og at han ikke fikk beskjed om dette.

Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon, der det fremgår at flyet gikk fire minutter etter planlagt tid. Nemnda kan derfor ikke se at klager har sannsynliggjort et ansvarsgrunnlag for Norwegian. Det er passasjerenes eget ansvar å følge med på informasjonstavler, og sørge for å være på plass ved utgangen i god tid før ombordstigningen stenger. Ombordstigningen stengte i dette tilfellet 20 minutter før avgang. At klager ikke rakk flyvningen, må han selv bære ansvaret for.

Det er derfor ikke grunnlag for erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)