

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få dekket ekstraavgifter som følge av at klager ikke fikk beskjed om ny avgangstid, og kom for sent til gate.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01549

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning, DY823, fra Stockholm til Oslo den 7. september 2021. Planlagt avgang var kl. 19:30. Klager møtte opp ved oppsatt gate i god tid, og 1 time før avgang mottok klager en sms fra Norwegian om at ny estimert avgangstid ville være kl. 19:45.

Som følge av covid-19 tiltak, fant klager det ikke forsvarlig å bli sittende ved oppsatt gate da det var mange passasjerer som ventet på et annet forsinket fly ved samme gate. Klager regnet med at han ville få oppdatert informasjon etter hvert. Klager ankom samme gate kl. 19:35, for å holde seg oppdatert om ny informasjon. Klager kontaktet en Norwegian ansatt om siste status rundt sin avgang, og ble da fortalt at flyet tok av tidligere enn planlagt. Klager hadde sjekket inn og fått plassreservasjon, og finner det merkelig at han da ikke ble ropt opp slik andre flyselskap gjorde. Klager måtte overnatte en natt i Stockholm og kjøpe ny billett for reise Stockholm-Oslo dagen etter. Klager krever disse merutgiftene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise på avgang DY823 07.09.2021. Klager møtte ikke opp til flyvningen. Det vises til vedlagt dokumentasjon fra våre bookingsystemer der klager står som "no show" til flyvningen. Ifølge klager var årsaken til at han ikke møtte opp at han hadde fått beskjed om at flyvningen ble forsinket, og valgte å flytte seg bort fra gaten. Det vises til utklipp av meldingen sendt til klager, der det nevnes at flyvningen er forsinket. Under nytt estimert avgangstidspunkt står det markert i gult at passasjerer må møte opp til opprinnelig avgangstidspunkt dersom annen informasjon ikke blir gitt. Slik annen informasjon forelå ikke, og passasjerer skulle ha møtt opp og ventet ved gaten som det ble informert om. Da flyvningen ble endret til å gå som normalt igjen, var klager ikke til stede ved gaten. Det vises til informasjon om flyvning DY823.

Det er passasjerens eget ansvar å følge fristene for innsjekk og oppmøte til gate til avtalt tid, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

Da passasjerer ikke møtte opp til gaten slik det ble gitt beskjed om, kan vi ikke imøtekomme kravet om refusjon.

Videre har vi tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004.

I vår sak gikk flyvningen til avtalt avreisetidspunkt, og det foreligger ingen forsinkelse over 3 timer, kansellering eller nektelse av ombordstigning.

Klager har dermed ikke rett på standarderstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgifter som påløp da han ble for sen til innsjekk ved gate.

Klager anfører at han møtte ved gate i god tid før planlagt avgang, men flyttet seg av smittevern hensyn da det ble gitt varsel om forsinkelse og ny estimert avgangstid. Da klager ankom gate 10 minutter før estimert endret avgangstid hadde flyet gått.

Nemnda er av den oppfatning at klager i løpet av ventetiden burde fulgt med monitorer på flyplassen for å se etter eventuelle endringer i avgangen, eller plassert seg slik at han kunne fulgt med gaten. Tidspunkt for boarding ville da blitt fanget opp.

Nemnda kan ikke se at klager bør gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)