

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett som følge av at passasjerer ikke fikk komme med flyet.

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2019-04597

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med en venninne med DY1890 fra Oslo til Larnaca den 13. august 2019. Klager fant ikke passet sitt. De ble henvist til en Norwegian-skranke, hvor klager fikk snakke med en ansatt ved ombordstigningen på telefon. Klager fikk beskjed om at hun ikke kunne fly siden hun ikke hadde pass, mens venninnen kunne få være med flyet. De bestemte seg for at venninnen skulle fly, mens klager skulle komme etter med neste fly. Venninnen fikk beskjed om å løpe til gaten for å rekke flyet, og hun anfører at hun var fremme ved gaten før det sto «gate closed» på skjermen. Hun fikk imidlertid likevel ikke komme med flyet, og fikk beskjed om at bagasjen hennes allerede var blitt lastet av flyet.

Klager anfører at den ansatte ved ombordstigningen må ha misforstått beskjeden om at venninnen skulle være med flyet og at bagasjen til venninnen ble lastet av flyet uten venninnens samtykke. Klager krever refusjon av den nye billetten med Aeroflot som venninnen måtte betale for.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av alternativ billett for venninnen pålydende 2378. Det er ubestridt at klager selv ikke kunne fly grunnet manglende pass, og Norwegian forstår det slik at de dermed kun krever refusjon av den alternative billetten for venninnen.

Årsaken til at venninnen ikke fikk reise på denne avgangen var at hun ikke møtte opp til ombordstigning. Flyvningen var ikke påvirket av forsinkelser eller andre uregelmessigheter, og flyet tok av fra gaten i tråd med planlagt avgangstid.

EU-forordning 261/2004 definerer nektet befordring slik: «(j) 'denied boarding' means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security,

or inadequate travel documentation;». Da venninnen i dette tilfellet ikke møtte opp til ombordstigning innen fristen, vil regelverket vedrørende «denied boarding» ikke gjøre seg gjeldende.

Klager skriver selv i vedlagt klage at de måtte gå tilbake til skranken, da de hadde sendt passet ved en feil i sin innsjekkede bagasje. De ble da informert om at det ikke ville være mulig for denne passasjerer å få bagasjen ut i tide og samtidig rekke flyet. Dermed bestemte venninnen seg for å prøve å ta flyet alene. Norwegian har ingen registrerte rapporter som viser til problemer med ombordstigningen på Oslo lufthavn denne dagen.

Videre vises det til at DY1890 ble operert av en flymaskin med registreringsnummer EI-FHP, av typen Boeing 737-800, som har plass til 186 passasjerer. Totalt reiste kun 51 passasjerer med denne flyvningen, så det kan derfor slås fast at det ikke dreide seg om noen overbooking. Selskapet har ikke noe å vinne på å nekte passasjerer ombordstigning. I dette tilfellet er det stor sannsynlighet for at venninnen ankom gaten etter at fristen for ombordstigning var utløpt. Siste frist for oppmøte til ombordstigning er 20 minutter før avgang.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billettene, informeres det om at ombordstigning på denne avgangen stenger 20 minutter før avreise, og innen denne fristen må alle passasjerene ha møtt opp til ombordstigning. Det vises til Norwegians vilkår for befordring, artikkel 8.2 og artikkel 8.3:

#### «8.2 Oppmøte ombordstigning

Hvis du ikke møter til vår ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt, vil din Bestilling bli kansellert. Flyvningen vil under ingen omstendigheter bli holdt igjen, og du vil bli nektet ombordstigning for egen regning. Tidsfrister for ombordstigning finnes på vår Nettside, eller tilgjengelig ved å kontakte oss eller våre Autoriserte Agenter. Vi er ikke ansvarlig for eventuelle tap eller utgifter du får som følge av manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkelen.

#### 8.3 Dersom frister for innsjekking og boarding ikke overholdes

Dersom du ikke overholder fristene for innsjekking og ombordstigning og andre krav i overensstemmelse med artikkel 15, er vi ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du pådrar deg. Ikke-refunderbare billetter må anses som tapt. Du kan ha rett til refusjon av avgifter som er inkludert i billettprisen i henhold til klausul 12.5.»

Det vises også til Norwegians regler for ombordstigning ved internasjonale flyvninger:

#### «Internasjonale flygninger

Flygninger til/fra USA, Canada, Thailand, Israel, Jordan, Marokko, Dubai, Argentina og Brasilien.

Innsjekking åpner 3 timer før avgang (Innsjekking fra USA åpner 4 timer før avgang)

Innsjekking stenger 1 time før avgang

Boardingen avsluttes 20 minutter før avgang»

Alle fristene beregnes ut fra standard planlagt avgangstid, så fremt ikke passasjerene er blitt informert om noe annet. Klager viser til at de informerte en ansatt ved bagasjesranken om at en av passasjerene likevel skulle reise, og at personalet ved gaten da ble informert om dette. Dette fraskriver likevel ikke passasjerene for ansvaret for å møte opp ved gaten innen fristen. Dessverre har ikke Norwegians personale mulighet til å holde igjen flyvningen for en passasjer som er på vei, da dette kan føre til større driftsforstyrrelser i hele nettverket.

Klagers venninne møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte sin billett på denne avgangen. I slike situasjoner vil man da stå fritt til å velge om man skal kjøpe en ny billett på Norwegians avganger til tilgjengelig pris eller kjøpe en billett med et annet transportselskap.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav om refusjon av flybillett med Aeroflot imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Hva som ble sagt på telefonen mellom den ansatte og klager, og når venninnen var fremme ved gaten, er bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)