

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og erstatning merutgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1542/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter skulle reist fra Oslo til Molde den 27. august 2015 kl. 08:20 med DY422. Det ble skrevet ut billetter hjemme og klagers datter trengte da bare å møte opp rett til gaten. Klagers datter ankom gate noen minutter før kl. 08:00 og fikk beskjed om at gaten var stengt. Kl. 08:06 så datteren at det kom to personer springende som sjekket inn ved gaten og gikk om bord. Det var ingen hjelp å få fra personalet, de henviste til Norwegian sin skranke hvor de kunne tilby å kjøpe ny billett til kroner 1 299 med avgang kl. 16:00.

Klager stiller seg undrende da datteren var der i tide, for grensen er 20 minutter oppmøte før gaten stenger.

Datteren kjøpte ny billett med SAS, avgang kl. 12:15.

Klager krever på vegne av sin datter refusjon av ubenyttet billett med Norwegian Oslo - Molde og ny billett kjøpt med SAS, totalt kroner 1 098.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian Air Shuttle ASA har i det vesentlige anført:

På Norwegian sine hjemmesider så fremgår dette om tidsfrister:

«for å sikre at rutetiden overholdes, ber vi alle passasjerer å være ved utgangen så tidlig som mulig før ombordstigningen stenger. Hvis du ankommer til ombordstigning etter den tid som er fastsatt forbeholder Norwegian seg retten til å nekte ombordstigning.

Utgangen stenger:

Innenlandsreiser (innen Norden): 20 minutter før avreise

Mellom de Nordiske landene: 20 minutter før avreise

Alle andre flygninger: 30 minutter før avreise»

Den enkelte reisende er selv ansvarlig for å møte i god tid.

Norwegian antar at klagers datter ble avvist da hun presenterte seg etter tidspunktet som klager beskriver. Om det kom passasjerer til utgangen etter dette tidspunktet antar Norwegian at dette var passasjerer som hadde sjekket inn på den aktuelle avgangen.

Flyselskapet har lagt med «Movement Log» som viser at DY422 den 27. august 2015 gikk kl. 08:18, i tillegg en kopi av «settlement» som viser at flyet ikke var overbooket. Det var totalt 37 passasjerer om bord.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av ubenyttede billetter eller nye billetter med SAS.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår stenger utgangen (gaten) 20 minutter før avreise. I mangel av annen informasjon må man kunne gå ut fra at det med «avreise» menes det tidspunkt som står på billetten, her kl. 8.20.

Det står påstand mot påstand om klagers datter møtte før kl. 8.00 eller ikke.

Dersom klagers datter møtte etter kl. 08:00, kunne Norwegian avvise henne. Hensynet til flyavviklingen tilsier at fristene må overholdes. Nemnda viser her til Norwegians forklaring vedrørende klarering av flyet mv. Flyet var ikke fullt, det var ikke forsinket, og det var etter det nemnda kan forstå ingen grunn for Norwegian til å avvise klagers datter med mindre hun møtte frem etter at gaten var stengt. Nemnda finner det på denne bakgrunn mest sannsynlig at klagers datter møtte opp for sent, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en har forståelse for at det virket urimelig at Norwegian lot andre passasjerer passere utgangen etter fristen. Nemnda antar at det har sammenheng med at disse passasjerene hadde sjekket inn bagasje. Om de hadde blitt nektet ombordstigning pga. for sent fremmøte ved gaten, måtte deres bagasje tas ut av flyet, noe som ville føre til forsinkelse. Disse passasjerer var imidlertid, i motsetning til klagers datter, allerede på passasjerlisten slik at det ikke ville innebære forsinkelse å åpne gaten for dem.

Nemnda bemerker videre loggen viser UTC-tid, som ligger to timer foran norsk sommertid.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.