

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

27.05.2014

### Saksnummer

678/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Palma de Mallorca den 24. juli 2013 med Norwegian, og møte opp 1 ½ time før avgang.

Det var lang kø ved gaten, så klager stusset da «siste opprop til Mallorca» ble annonsert over høyttalerne.

Da klager ser at flyet klargjøres for avgang henvender hun seg til Norwegian og får beskjed om at hun er for sent ute. Det viste seg at det var satt opp to fly ved samme gate, og at passasjerene i kø foran klager skulle med et annet fly.

Klager stod en time i kø ved gaten, og hun stiller seg kritisk til at hun ikke ble ropt opp.

Klager og hennes reisefølge måtte ta nytt fly fra Gardermoen dagen etter, og de mistet en dag av ferien.

Klager krever refundert utgifter i forbindelse hendelsen, totalt kroner 8 939.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at man må møte opp så tidlig som mulig før utgangen stenger. Dersom en ankommer etter den tid som er fastsatt, forbeholder Norwegian seg retten til å nekte ombordstigning.

Alle passasjerer er ansvarlig for å møte i god tid, og påse at innsjekk gjennomføres innenfor betingelsene på reisen. Man må ta høyde for kø ved innsjekk, bagdrop og sikkerhetskontroll.

Klager hevder det var satt opp to avganger ved samme gate. Dette er ikke mulig da det kun er plass til ett fly ved hver gate. Alt tyder på at klagerne kom for sent til gaten, og at de ble stående i folkemengden ved den aktuelle utgangen, sammen med andre passasjerer som

skulle reise med neste oppsatte avgang på den aktuelle gaten, som skulle gå etter Norwegian sin avgang til Mallorca. Norwegian sin avgang var klarert på dette tidspunktet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians opplysninger til grunn at det ikke var to avganger ved gaten samtidig. På den annen side er det ikke usannsynlig at passasjerer som skulle med neste avgang fra gaten allerede var møtt frem slik at det var folksomt og uoversiktlig ved gaten.

Det er i ettertid vanskelig å slå fast hva som skjedde. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda imidlertid ikke at det er sannsynliggjort at Norwegian eller deres handlingagent kan lastes for at klagerne ikke kom med flyet. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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.*