

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og erstatning som følge av at klager ikke kom med flyet.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

323/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon og erstatning som følge av at klager ikke kom med flyet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med sin samboer og sitt barn fra Kristiansand til Oslo. De møtte frem ved innsjekkingsskranken 20 minutter før flyavgang. Innsjekkingsskranken var da stengt, og klager fikk beskjed om å gå til utgangen for å prøve å rekke avgangen sin.

I sikkerhetskontrollen kom samboeren og barnet gjennom, mens klager ble stoppet for å gjennomgå bagasjen for en saks de trodde befant seg der.

Mor og barn rakk ombordstigning, mens klager kom frem etter at utgangen var stengt. Han ble avvist til tross for at han kom frem til utgangen bare noen sekunder etter samboeren. Det stod fortsatt «og to gate» på tavlen. Klager reagerer sterkt på at Norwegians ansatte splittet familien på denne måten. Det var helt unødvendig og ydmykende

Norwegian sjekket opp bussreise for klager, bestilte drosje og sendte han til feil holdeplass. Klager er ikke kjent i området og måtte bare forholde seg til de råd han fikk.

Både klager, hans kone og hans svigerfar har fått store helsemessige problemer som følge av hendelsen. Klager krever erstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

På innenlands flyreiser må passasjerene være ferdig innsjekket minst 30 minutter før avgang. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som kommer for sent til innsjekk.

Klager må i dette tilfellet selv være ansvarlig for at han kom for sent til innsjekk.

Norwegian har en avgangstid å forholde seg til. For en passasjer kan det virke lite fleksibelt og ikke kunne utsette flyavgang noen minutter, men dette kan føre til ytterlige forsinkelser da flyselskapet må søke om ny avgangstid da opprinnelig avgangstid ikke ble fulgt.

Norwegian avviser krav om refusjon og kompensasjon, og ber samtidig om at saken avvises av nemnda.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av luftfartsloven eller forskrifter gitt i medhold av denne, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyteren har rett til å klage til flyklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 1-4.

Klager krever erstatning av Norwegian for økonomisk tap som følge av påstått urettmessig behandling fra flyselskapets ansatte. Norwegian har avvist kravet, og klager har fremlagt saken for nemnda. Nemnda er av den oppfatning at saken faller inn under forskriften § 1-4, og at det således ikke er anledning til å avvise saken.

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og oppmøte ved utgangen. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen. Det fremkommer videre av vilkårene at flyselskapene forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som ikke møter frem ved utgangen innen angitt tid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke møtte frem innen de angitte frister. Norwegian hadde således rett til å avvise ham. Nemnda bemerker i denne forbindelse at Norwegian har et ansvar overfor samtlige passasjerer til å bringe disse til reisemålet i henhold til rutetidene. Marginene er ofte små, og selskapet har i liten utstrekning anledning til å vente på passasjerer som ikke møter frem i tide.

Det er ikke vanskelig å forstå at klager syntes det var urimelig å splitte familien. I den foreliggende situasjon hadde imidlertid hele familien anledning til å avstå fra flyreisen.

Det var uheldig om klager ble henvist til feil busstopp. Det er imidlertid ikke påregnelig at dette skulle medføre helsemessige plager, og forholdet gir etter nemndas vurdering ikke rett til kompensasjon/erstatning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.