

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av opprinnelig billett og ny billett som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-05050

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY164 fra Bergen til Trondheim den 20. november 2019. Flyet skulle gå fra Bergen kl. 07.00. Klager anfører at han sjekket inn på forhånd på nettet og fikk link til billetten sin i 5-tiden den 20. november. Klager anfører at da han ankom flyplassen i 06.30-tiden og forsøkte å skrive ut billetten på en automat, fikk han beskjed om at han hadde mistet plassen sin på flyet. Han forsøkte å få hjelp av Norwegian-ansatte på flyplassen, men til ingen nytte. Han ble dermed nødt til å kjøpe en ny billett med SAS for å komme seg fra Bergen til Trondheim samme morgen.

Klager anfører at han ikke brukte utreisebilletten fra Trondheim til Bergen og at dette kan være årsaken til at han ble nektet ombordstigning på returreisen fra Bergen til Trondheim.

Klager krever refusjon av den opprinnelige Norwegian-billetten på 974 kroner og den nye SAS-billetten på 2674 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til at klager ikke fikk reise på denne avgangen var at passasjerer ikke møtte opp til ombordstigningen innen fristen.

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 klager i dette tilfelle ikke møtte opp til ombordstigning innen fristen, vil reglene for «denied boarding» ikke gjøre seg gjeldende.

Klager påstår at han ble nektet befordring som følge av at han ikke reiste med utgående flyvning. Norwegian informerer om at det ikke er et krav å bruke utreisebilletten og at klagers billett på flyvning DY164 ikke ble kansellert av selskapet. Det vises også ved at klager sjekket inn på flyvningen dagen før. Hadde billetten vært tapt, ville det heller ikke vært mulig å sjekke inn.

Klager skriver i vedlagt klage at han møtte opp på Bergen lufthavn ca. kl. 06.30. Norwegian minner om at flyvningen DY164 hadde oppsatt avgangstid 07.00. Klager skriver at det var problemer med å skrive ut billetten og at han fikk lite hjelp ved innsjekkingssranken.

Norwegian viser til gjeldende frister for innsjekking og ombordstigning, som er publisert på Norwegians nettsider:

«Innenlandsflygninger

I Norge, Sverige, Danmark og Finland

Innsjekking åpner 2 timer før avgang

Innsjekking stenger 30 minutter før avgang

Boardingen avsluttes 20 minutter før avgang»

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetten, informeres det om at fristen for innsjekking for denne avgangen stenger 30 minutter før avgang, og innen denne tidsfristen må alle passasjerene ha møtt opp til innsjekking. Videre må passasjerene møte opp til ombordstigning senest 20 minutter før avgang. Det vises i den forbindelse til artikkel 8 i Norwegians befordringsvilkår:

«8.1 Oppmøte innsjekk

Vi forbeholder oss retten til å kansellere bestillingen din dersom du ikke overholder fastsatte frister og krav til innsjekking i overensstemmelse med artikkel 15 og andre gjeldende forskrifter. Tidsfrister for innsjekk finnes på vår Nettside, eller er tilgjengelig ved å kontakte oss eller våre Autoriserte Agenter. Vi er ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du får som følge av manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkel.

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 går klart frem at innsjekkingen stenger 30 minutter før flyvningen. Klager møtte da opp etter at denne fristen var utløpt. Norwegian minner om at dette ikke skulle være noe problem, da klager allerede sjekket inn elektronisk dagen før. Det er da klagers eget ansvar å medbringe korrekte dokumenter - enten elektronisk billett eller utskrevet versjon. Det er også passasjerens eget ansvar å møte opp på flyplassen med tilstrekkelig tid til å gjennomføre sikkerhetssjekken, samt å møte opp ved gaten innen fristen for ombordstigning. I klagen informerer klager om at han møtte opp på flyplassen ca. 30 minutter før avgang, noe som må anses å være svært kort tid.

Klager møtte aldri opp til ombordstigning innen 20 minutter før flyets avgang. Norwegian har ingen rapporter som tilsier at det var avvik ved innsjekkingen eller ombordstigningen i forbindelse med flyvningen fra Bergen lufthavn denne dagen. Det var totalt 45 passasjerer som fløy med flyvningen DY164, som ble utført av en flymaskin av typen Boeing 737-800, med plass til 186 passasjerer. Det er dermed klart at flyvningen ikke var overbooket, og selskapet har ikke noe insentiv for å nekte passasjerer befordring.

Klager møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte billetten sin på denne avgangen. I slike situasjoner vil man da stå fritt til å velge om man vil kjøpe en ny billett med Norwegian eller et annet transportselskap. I henhold til Norwegians vilkår er selskapet i slike tilfeller ikke ansvarlig for eventuelle tap, eller tap av ikke-refunderbare billetter.

### **Nemnda bemerker**

Det er passasjerenes eget ansvar å møte i god tid før flyvningen. Det må tas høyde for eventuelle køer eller andre problemer som kan oppstå. I dette tilfellet hadde klager problemer med å skrive ut billetten. Nemnda mener at det er klagers egen risiko at han valgte å ankomme flyplassen kun ti minutter før boarding stengte.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)