

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

389/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett på DY768 fra Oslo til Trondheim den 4. juni 2013 kl. 19:00.

Kl. 17:04 fikk klager fått en sms som sa at ny avgang var estimert til kl. 19:25. Klager sjekket inn kl. 18:00. Da klager ankom gate kl. 19:00, stod det ny tid kl. 19:50. da klager kom tilbake til gate kl. 19:30 var flyet allerede tatt av.

Klager hørte ikke noe opprop om avgang til Trondheim. Han er avholdsmann og sov ikke. Klager stiller seg kritisk til villedende informasjon fra Norwegian. Han måtte kjøpe seg ny billett til kroner 1 559.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 1 559.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY768 ble forsinket 32 minutter som følge av sent innkommet fly på tidligere avgang.

Norwegian oppdaterte sine passasjerer per sms. Den siste sms'en klager mottok fra flyselskapet sa at DY768 ville gå fra gate 14 ca. kl. 19:25. Det medfører ikke riktighet at DY768 ble annonsert til å gå kl. 19:50.

Norwegian startet ombordstigningen som normalt, og annonserte åpningen av boarding. Da klager ikke møtte opp ved gate, ble det foretatt et opprop. Da klager fortsatt ikke møtte opp måtte flyvningen gå uten klager om bord.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det synes å være enighet om at siste sms fra Norwegian ble sendt kl 17.32. I sms-en ble avgangen stipulert til kl. 19.25. Det fremgår av utskriften Norwegian har lagt frem at det i sms-en ble opplyst at flyet ville gå fra utgang 14.

Norwegian opplyser at flyet tok av kl. 19.32. Dette fremgår også av vedlagte dokumentasjon(ATD, actual time of departure 18.32 = 19.32 norsk tid). Norwegian opplyser at flyet gikk fra utgang 14.

Det står påstand mot påstand om Norwegian har informert tilstrekkelig om avgangen og fremmøte. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til dette. Så vidt nemnda forstår var det imidlertid bare klager som ikke kom med flyet. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å laste Norwegian for mangelfull informasjon.

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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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.