

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av påløpte utgifter ved feilinformasjon som medførte tapt videreforbindelse.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-01910

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tre personer fra Stavanger (SVG) til Berlin - Schönefeld (SXF) via Oslo lufthavn (OSL) med henholdsvis DY541 og DY1108 1. juni 2017. Flyvningen fra Stavanger hadde avgangstid kl. 16.30, og flyvningen fra Oslo til Berlin kl. 18.00.

Klager forklarer at flyet fra Stavanger tok av i rute, men det oppstod en liten forsinkelse i Oslo da flyet måtte vente på bakkemannskapene. Klager ble også plassert bakerst i flyet, selv om reisefølget hadde informert om at de hadde kort transfertid på Oslo lufthavn. Han anslår at de reisende forlot flyet 10-15 minutter etter oppgitt landingstid.

Under flyvningen fra Stavanger til Oslo mottok klagers samboer flere tekstmeldinger om at gate i Oslo var endret. Da reisefølget forlot flyet, gikk de til den gaten som var oppgitt i siste tekstmelding, men da de sjekket tavlen, så de at det var oppgitt enda en ny gate. Når reisefølget ankom riktig gate, var ombordstigningen stengt, og klager hadde mistet flyvningen. Som resultat av dette, overnattet klager og hans reisefølge i Oslo, og gikk glipp av en overnatting i Berlin.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon samt erstatning for tapt tid i Berlin, totalt kroner 8 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte billettene med DY541 og DY1108 1. juni 2017 som en gjennomgående reise. Dette betyr at tiden mellom ankomst og neste avgang er godkjent og i tråd med minimum connection time. Ved Oslo lufthavn er denne tiden satt til 35 minutter for innenlandsreiser og reiser innenfor Schengen-området. Denne tiden brukes som referanse for samtlige flyselskaper.

DY541 ankom Oslo fire minutter før planlagt ankomsttid, og dørene åpnet tre minutter senere (kl. 17.19). Klager rakk likevel ikke sin videreforbindelse, noe de anfører skyldtes bytte av gate for DY1108. Klager og hans reisefølge ble booket om til ny avgang neste dag.

Det fremgår av Norwegians vilkår ved bestilling at alle passasjerer må være ved utgangen så tidlig som mulig før ombordstigning stenger. Hvis passasjerene ankommer gaten for sent, forbeholder Norwegian seg i sine vilkår retten til å nekte ombordstigning.

I sin henvendelse skriver klager selv at han møtte ved feil gate. Det er passasjerenes eget ansvar å følge med på flyplassens informasjonstavler og annonsering som blir gjort. Det forventes videre at de reisende selv aktivt oppsøker personalet på flyplassen for å finne riktig utgang.

Flyselskapene har ingen kontroll over hvilken gate flyet får tildelt på flyplassen. Flyplassen kan bytte gate uten godkjenning fra flyselskapene. Da avgangene ikke var forsinket, og det er passasjerenes eget ansvar å møte frem til riktig gate i riktig tid, imøtekommer ikke Norwegian kompensasjon eller tapte utgifter til Berlin, men har refundert klager kroner 1 867 for overnatting ved Oslo lufthavn. Selskapet avviser klagers ytterligere erstatningsansvar på ovennevnte grunnlag.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke sin videreforbindelse fra Oslo til Berlin. Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at flyvningen fra Stavanger ikke var forsinket, og at flyvningene var innenfor "minimum connection time" på Gardermoen. Klager landet kl. 17.19, og neste flyvning var kl. 18.00.

Klager har opplyst at de mottok flere tekstmeldinger fra Norwegian om at gaten var endret. Klager gikk til den sist angitte gaten, men den viste seg å være feil. Da de sjekket oversiktstavlen, oppdaget de at flyet gikk fra en annen gate. Da de kom frem til gaten kl. 17.45 var ombordstigningen stengt.

Nemnda er enig med klager i at Norwegians sms som oppga feil gate burde ha vært unngått. Likevel mener nemnda at det primært er klager selv som har ansvaret for å sjekke informasjonen på oversiktstavlen. Dersom klager først hadde sjekket denne og gått til riktig gate, ville de sannsynligvis ha rukket flyvningen.

Norwegian har dekket hotellovernatting i Oslo, og klager ble ombooket til Berlin neste dag. Nemnda kan ikke se at klager har krav på ytterligere erstatning fra Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)