

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.10.2011

### Saksnummer

085/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til Oslo 10. desember 2010 med kl. 17:10 med DY3239.

Flyet ble forsinket og klager mottok til sammen tre tekstmeldinger med nye tider.

Klager hadde nettopp vært på sykehus med sin samboer som fikk utført en hjerteundersøkelse. De valgte derfor å vente utenfor glassveggen til gaten i stedet for å stå i kø.

Bagasjen var sjekket inn.

Etter ca. 45 minutter startet endelig ombordstigningen. Som følge av klagers helsetilstand valgte de å bli sittende og gå om bord sist. Da de leverte boardingkortene, sa personen i gaten følgende: «Hvor har så dere vært? Vi har losset av deres bagasje». Folk stod fortsatt i broen ut til flyet så klager finner det svært underlig at de ble avvist.

Klager forstår ikke årsaken til denne hendelsen. Alt de gjorde var å stille seg sist i køen. Da klager spurte hvorfor de ikke hadde blitt ropt opp, svarte vedkommende i gaten: «Dette er en stille flyplass - vi har ikke lov til å kalle opp».

Klager ble avkrevd boardingkortene sine, og fikk beskjed om at de ikke hadde bruk for disse lenger. Klager måtte nesten krangle seg til å få bagasjekvitteringene som var festet til boardingkortene.

Klager endte opp med å måtte kjøpe nye billetter fra København til Oslo, pris DKK 3058. Klager krever full refusjon på denne utgiften.

Klager er svært reisevant og har aldri opplevd å bli behandlet på denne måte. Hun stiller spørsmål om flyet kan ha vært overbooket? Hendelsen må uansett ha vært forårsaket av en blemme fra enten personalet på Kastrup eller fra Norwegian, som klager ikke skal belastes for.

Klager sjekket inn bagasjen i tide og møtte opp ved gate i tide. De oppholdt seg ved gaten i hele ventetiden og understreker at de ikke ble ropt opp en eneste gang.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte i god tid på flyreiser.

Ved forsinkelser er det vanlig å forhåndsboarde et fly der passasjerer blir sjekket inn og venter i gangen ned til flyet. Når boarding er fullført og det mangler passasjerer, blir man nødt til å fjerne deres bagasje fra flyet.

Køen klager henviser til var allerede innsjekkede passasjerer.

**Kastrup er en stille flyplass, men ved spesielle tilfeller kan man rope opp passasjerer eller gi viktige meldinger over høyttaler anlegget ved gatene. Norwegian viser til vedlegg som bekrefter at agenten deres på Kastrup har som vanlig prosedyre å rope opp passasjerer med innsjekket bagasje som ikke møter opp ved gaten.**

Norwegian bestrider påstand om overbooking, og viser til logg hvor det står at flyet gikk med 77 passasjerer om bord. Norwegians fly tar minst 148 passasjerer.

Norwegian har ingenting å vinne på å la to passasjerer bli stående igjen, men hvis gaten er stengt må man informere om at de ikke får bli med.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Norwegian har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og oppmøte ved utgangen. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp ved utgangen etter angitt frist.

Avgangen ble i dette tilfellet forsinket, og det står påstand mot påstand om klager møtte frem tidsnok eller ei.

Nemnda finner etter en samlet vurdering mer sannsynlig at klagerne ikke møtte frem tidsnok ved utgangen enn at de møtte tidsnok ved utgangen. Flyet var ikke fullt, og nemnda kan ikke se at det var andre grunner til å avvise klagerne enn for sent fremmøte.

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

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*