

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0035/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kirkenes den 21. oktober 2014 kl. 09:20 med DY310. Klager møtte ved gate mer enn 20 minutter før avgang. Det dannet seg kø, så klager valgte å ta en rask tur innom toalettet for ombordstigning. Da klager kom ut igjen, var gaten stengt. Selv om dører og landgang fortsatt var åpen fikk ikke klager være med flyet.

Klager hadde sjekket inn bagasje. Han stiller seg kritisk til at ikke personalet ved gate ropte han opp eller sjekket om han var på toalettet som lå kun 20 meter fra gaten. Klager spør om det ble gjort noe forøk på å få tak i han da det ble oppdaget at han manglet.

Klager krever oppklaring på hva som ble gjort ved gate da de oppdaget at klager manglet. Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at utgangen stenger 20 minutter før avgangstid på innenlandsreiser.

Gaten ved flyet stenger 10 minutter før avgang. Dersom man slipper passasjerer ombord når det er mindre enn 10 minutter før avgang vil dette kunne forsinke avgangen, da denne tiden brukes til å skrive ut papirer og klargjøre kabinen for avgang.

Passasjerene er selv ansvarlig for å møte opp innen gitte frister.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### Nemnda bemerker:

Det fremgår av Norwegians reisevilkår at utgangen stenger 20 minutter før avgangstid på innenlandsreiser. Om bakgrunnen for regelen vises til Norwegians brev.

Nemnda legger til grunn at klager ikke presenterte seg for Norwegian/Norwegians handlingagent ved gaten før gaten stengte. Norwegian hadde da anledning til å avvise klager. At klager var ved gaten på et tidligere tidspunkt, uten å presentere seg for Norwegian/handlingagenten, endrer ikke dette.

Det er passasjerens ansvar å møte frem tidsnok. Det kan ikke forventes at flyselskapet skal sjekke om manglende passasjerer befinner seg på toalettet eller andre steder. Flyselskapet plikter heller ikke rope opp manglende passasjerer ved gate eller på annen måte.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager må bære ansvaret for at han ikke presenterte seg for personalet ved gate før gaten stengte, og finner 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*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.*