

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som påløp som følge av mistet flyvning.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00293

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Paris til Oslo den 20. desember 2015 kl. 20:30.

Ved ankomst på flyplassen ble klager informert om at avgangen er forsinket, men at flyvningen går fra gate 8.

I mellomtiden endrer Norwegian avgang fra gate 8 til gate 9. Da klager oppdager dette, var fristen for ombordstigning overskredet, og han ble nektet ombordstigning.

Klager måtte derfor ta inn på hotell, og bestille nye billetter til Oslo dagen derpå.

Klager krever refusjon av utgiftene som påløp grunnet nektet ombordstigning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Paris til Oslo den 20. desember, og denne reisen ble bestilt på Norwegians nettsider. Når man bestiller på Norwegians nettside, krysser man av for at man har lest og akseptert selskapets regler og vilkår. Der står det følgende:

«For å sikre at rutetiden overholdes, ber vi alle passasjerer å være ved utgangen så tidlig som mulig før ombordstigningen stenger. Hvis du ankommer ombordstigningen etter den tid som er fastsatt, forbeholder Norwegian seg retten til å nekte ombordstigning.»

I sin henvendelse skriver klager selv at han møtte ved feil gate. Det er passasjerenes ansvar å følge med på flyplassens informasjonstavler og annonsering som blir gjort.

Norwegian som flyselskap har ingen kontroll over hvilken gate flyet får tildelt på flyplassen. Flyplassen kan bytte gate uten godkjenning fra flyselskapene. Det forventes at reisende selv aktivt oppsøker personalet på flyplassen for å finne riktig utgang.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår stenger gaten 30 minutter før avgang på utenlandsreiser. Passasjerer som ikke møter frem tidsnok kan nektes å bli med flyet.

Det er ikke bestridt at klager ikke møtte frem ved rett gate innen fristen. Klager mener imidlertid at Norwegian må lastes for at han ikke ble klar over at flyet hadde byttet utgang.

Det er flyplassen som tildeler gate. Det er ikke uvanlig at gate blir byttet før en flyvning. Mange flyplasser er såkalt "stille" flyplasser, dvs. at avganger, gatendringer mv. vanligvis ikke blir opplyst over høyttaler. Endring av gate vil imidlertid fremgå av informasjonstavlene på flyplassen, og passasjerene må jevnlig sjekke disse.

I følge Norwegian var 156 personer booket på flyet. Klager har opplyst at seks passasjerer møtte ved den gaten som først var annonsert. Det var således et meget stort antall som hadde fått med seg endringen.

Nemnda er av den oppfatning at klager må bære ansvaret for at han ikke møtte frem ved riktig gate i tide, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)