

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter som følge av tapt videreförbindelse.

### Dato

18.01.2021

### Saksnummer

2020-00488

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY362 fra Oslo til Harstad den 23. januar 2020. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 13.25. Klager anfører at de hadde en videreförbindelse fra Frankfurt til Oslo først, og da de ankom gaten i Oslo, fikk de beskjed om at de måtte sjekke inn på nytt. De måtte således gå ut igjen og gjennom sikkerhetskontrollen. Da sikkerhetskontrollen i Oslo tok lang tid, endte de opp med å komme for sent til ombordstigningen. De måtte således kjøpe nye billetter til en senere flyvning.

Klager anfører at flyet fremdeles var ved gaten da de ankom den. Klager har forståelse for at de ikke kunne få være med flyet ettersom de ankom for sent, men han anfører at flyselskapet ikke kan kreve såpass høye priser for nye billetter. Klager anfører også at han ved bestilling av billettene på nettet aldri fikk beskjed om at de måtte sjekke inn på nytt i Oslo. Klager krever refusjon av prisen for de nye billettene, eventuelt at de i hvert fall ikke belastes med mer enn samme pris som for de opprinnelige billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forstår klager slik at han hadde en reise med et annet flyselskap enn Norwegian fra Tyskland til Oslo, og videre fra Oslo til Evenes med Norwegians flyvning DY362 den 23. januar 2020. Klager rakk ikke frem til gaten i tide og måtte kjøpe nye flybilletter til neste avgang til Evenes senere på dagen. Klager krever nå de nye billettene pålydende 5000 kroner refundert.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billett, informeres det om at ombordstigning på denne avgangen stenger 20 minutter før avreise. Det kan virke lite fleksibelt å ikke tillate passasjerer ombordstigning etter at gaten er stengt og hvis flyet fortsatt er ved gaten. Når ombordstigning er gjennomført innen angitt frist, ferdigstilles dokumenter og passasjerlister, og gaten lukkes. Når passasjerer møter opp etter at dette er gjort, er ombordstigningen ferdigstilt. Å gjenåpne for ombordstigning vil forsinke

angitt avgangstid på flyet. Å forsinke en flyvning kan ha store konsekvenser. Flyet mister da sin opprinnelige avgangstid og vil bli tildelt en slot (ny avgangstid) av eksterne flyveledere som kan være flere timer frem i tid. Dette har følgelig store konsekvenser for resten av passasjerene om bord, blant annet at disse kan miste videreforbindelser eller annen transport ved ankomst. Dette kan også medføre at kabinpersonalet går ut på tid, noe som igjen har store konsekvenser og kan føre til ytterligere forsinkelser, eller i verste tilfellet kansellering.

Det er passasjerens eget ansvar å møte opp ved gaten i henhold til Norwegians vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette. Videre har Norwegian ingen rapporter som tilsier at selskapet har hatt problemer ved innsjekkingsmaskinene i forkant av flygningen. Hver passasjer er selv ansvarlig for å sørge for å ha nok tid til å fullføre innsjekkingen og nå gaten innen de tidligere nevnte fristene. I tilfeller hvor det er kø på flyplassen, er det passasjerens ansvar å gi beskjed til Norwegians agenter, slik at de kan få umiddelbar hjelp. Hvis ikke, har ikke Norwegians ansatte noen mulighet til å hjelpe til før det er for sent.

Norwegian kan ikke bli holdt ansvarlig for at passasjerer ikke nådde gaten til korrekt tidspunkt, og for ikke å ha planlagt nok til på flyplassen.

På bakgrunn av dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda forstår saken slik at klager hadde kjøpt separat billett fra Frankfurt til Oslo med et annet flyselskap, og så ny billett med Norwegian videre innenriks fra Oslo til Harstad. Klager hadde da ikke anledning til å gå direkte til innenlandsgaten, men måtte gjennom tollene på Gardermoen og deretter gå gjennom sikkerhetskontrollen. Dette gjelder uavhengig av om den reisende har innsjekket bagasje eller ikke.

Klager synes ikke å ha vært klar over at han måtte gjennom tollene og sikkerhetskontrollen på Gardermoen. Billettene er kjøpt separat, og Norwegian hadde slik nemnda ser det ingen foranledning til informere klager om at han måtte gjennom tollene og sikkerhetskontrollen. Klager har ved kjøp av billetten ikke beregnet nok tid til dette, hvilket Norwegian ikke kan klandres for.

Klager kom for sent frem til gaten, og denne var stengt. Selv om flyet de fremdeles sto ved gaten, hadde klager ikke rett til å bli med flyet. Dette ville som anført av Norwegian, kunnet medført forsinket avgang. Klager må selv bære ansvaret for at han ikke kom til gaten i tide, og han har da ikke krav på at Norwegian helt eller delvis dekker kostnadene til billett med en senere flyvning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)