

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

173/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Bergen til Torp den 18. februar kl. 06:30 med DY476.

Kl. 06:05 henvendte klager seg til Norwegian på Flesland for å sjekke mulighet til å endre billetten til Gardermoen. De avslo da dette ble for dyrt.

Klager løp til gate for å rekke flyet til Torp, men kom for sent. Gaten var stengt slik at klager måtte kjøpe nye billetter til kroner 3 110.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke kom med flyet, da Norwegians representant snakket med flyet over walkietalkie og ga beskjed om at klager var på vei.

Klager krever refundert nye billetter, kroner 3 110.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at ombordstigning stenger 20 minutter før avgang på innenlandsruter.

25 minutter før avgang henvendte klager seg til Norwegians skranke på Flesland for å sjekke mulighetene for endring. Det var da kun 5 minutter til gaten stengte. Norwegians representant forsøkte å hjelpe klager, men hun rakk likevel ikke flyet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og oppmøte ved utgangen. Innsjekking og oppmøte innen de gitte frister er en forutsetning for å kunne være med flyet. Aktiviteten på flyplassene er så tett, at flyselskapene normalt ikke har anledning til å vente på passasjerer som ikke møter frem innen fristen.

Det følger av Norwegians vilkår at ombordstigningen stenger 20 minutter før avgangstid. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne møtte for sent frem ved utgangen. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan lastes for dette. Norwegian hadde således anledning til å nekte klagerne å være med flyet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.