

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og standardkompensasjon som følge av feilinformasjon.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02239

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1404 fra Oslo lufthavn (OSL) til Nice (NCE) 27. juni 2017 kl. 15.40. Han hadde sjekket inn bagasje og var på plass ved D-utgangene på Oslo lufthavn i god tid før avreise. Det ble gitt informasjon på tavlen om at ny tid var kl. 16.10. Klager gikk derfor bort til gate cirka en halvtime før, men kunne ikke finne flyvningen til Nice. Han henvendte seg til kundeservice, hvor han fikk beskjed om at flyvningen hadde gått kl. 15.37. Han undersøkte om det var tilgjengelige billetter til senere flyvninger, men alt var utsolgt både samme og påfølgende dag. Klager kjøpte derfor nye billetter med SAS til kroner 8 786.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av følgende utgifter:

Refusjon av flybilletter med SAS til kroner, 7 646.

Refusjon av utgifter til bagasje, kroner 1 140.

Refusjon av utgifter til tog, kroner 114.

Refusjon av utgifter til flytog, kroner 180.

Refusjon av en hotellovernatting, kroner 1 294.

Refusjon av en dagsavgift for leiebil, €61.

Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, €400 pr. person, totalt €800 for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge rakk ikke fristen for ombordstigning, og har nå fremsatt krav om refusjon.

Klager hadde sjekket inn sin bagasje, og Norwegian har oppfattet det slik at klager ventet ved en av avgangstavlene i nærheten av gate D4. Klager hevder at det stod "ny tid 16:10" på tavlen. Norwegian har ingen informasjon om dette.

Norwegian har ikke kontroll på tavlene i terminalen, da det er flyplassen som drifter dette. Endringer i avgang kan forekomme hyppig, og det kan hende at man får anledning til å ta av tidligere enn forventet. Det er derfor viktig at passasjerene følger med jevnlig på sin avgang for å sikre at man er ved gate når ombordstigning starter og slutter. Selv om avgangen i dette tilfellet skulle vært forsinket, har det aldri blitt gitt noen nye opplysninger til de reisende om å møte opp senere for ombordstigning.

Oslo lufthavn er en "stille flyplass". Opprop blir derfor vanligvis ikke gjort dersom noen passasjerer er sene. Dette blir kun gjort i umiddelbar nærhet til gaten eller i spesielle tilfeller. Norwegian kan ikke se at andre passasjerer ikke rakk avgangen, da 184 av de 186 passasjerene rakk fristen for ombordstigning. Norwegian anfører derfor at klagers bemerkninger om informasjon på flyplassen ikke skulle utgjøre et problem, da de andre passasjerene rakk flyet.

Selskapet anfører at klager og hans medreisende selv er skyld i at de ikke rakk avgangen, og aviser på dette grunnlag klagers refusjons- og erstatningskrav.

Nemnda bemerker

Det er ikke registrert noen forsinkelse i Norwegians systemer på den aktuelle flyvningen, og det er heller ikke fra Norwegians side gitt beskjed om endring av gate.

Passasjerene har selv ansvar for å følge med på om det er eventuelle endringer ved flyvningen, og forsikre seg om at man venter ved riktig gate.

Nemnda viser til at 184 av 186 passasjerer rakk den aktuelle flyvningen. Nemnda kan ikke se at det er ansvarsgrunnlag for Norwegian i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)