

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til transport og hotell. Klager kom for sent til gaten, men ble senere booket om til feil destinasjon.

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2016-00916

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85321 fra Oslo lufthavn (OSL) til Alicante (ALC) 30. mai 2016 kl. 12.15. Klagerne kom seks minutter for sent til ombordstigning, og mistet følgelig sin bestilte flyvning.

Norwegians personale på Oslo lufthavn ordnet nye billetter for klager via København (CPH). Klager ble imidlertid booket om til Malaga (AGP) og ikke Alicante som først bestilt. Det er 50 mil mellom Malaga og Alicante, og klager pådro seg store, unødige utgifter som følge av dette. Klager måtte blant annet overnatte på hotell ved flyplassen i Malaga, samt at den eneste muligheten for å komme seg til Alicante denne dagen var med taxi.

Klager kontaktet samme dag sitt faste reisebyrå, hvor hun fikk beskjed om at det hadde vært ledige plasser direkte til Alicante via Bergen foregående dag. Klager stiller spørsmål ved at Norwegian ikke tilbød de reisende denne reiseruten. Klager anfører også at de to passasjerene kunne ha nådd flyet, da trappen fremdeles stod inntil flyet.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av utgifter til transport og hotell på totalt kroner 5 332.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er på det rene at klager kom for sent til ombordstigning. Passasjerene er selv ansvarlige for å møte opp i god tid når de skal reise. Klager oppgir i sin klage at det synes lite fleksibelt å ikke la passasjerene gå ombord da flyet fortsatt var ved gate. Når ombordstigning er gjennomført innen angitte frister, lukkes ombordstigning og dokumenter og passasjerlister ferdigstilles. Å gjenåpne ombordstigning seks minutter før avgang vil forsinke angitt avgangstid for flymaskinen.

Å forsinke en flyvning fordi noen få passasjerer er for sent ute kan få store konsekvenser. Flyvningen mister sin opprinnelige avgangstid, og ny avgangstid kan være flere timer frem i tid da luftrommet over Oslo og resten av Europa er svært trafikkert. Dette får konsekvenser for de resterende passasjerene om bord, og kan dessuten medføre at kabinbesetningen må overholde lovpålagte hviletider, slik at flyvningen kan bli ytterligere forsinkelser eller i verste fall kansellert.

Passasjerene ble booket om til Malaga, noe Norwegian anser som beklagelig. Imidlertid er det opp til passasjerene å godta denne destinasjonen og den konsekvensen det medførte for de reisende.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av påløpte utgifter.

### **Nemnda bemerket**

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85321 fra Oslo lufthavn (OSL) til Alicante (ALC) 30. mai 2016 kl. 12.15, men kom for sent til gaten og mistet sin flyvning. Klager bestrider ikke at de kom for sent til ombordstigning.

Det følger av Norwegians "Generelle vilkår for befordring" artikkel 8.2 at "[H]vis du ikke møter til vår ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt, vil din bestilling bli kansellert. Flyvningen vil under ingen omstendigheter bli holdt igjen, og du vil bli nektet ombordstigning for egen regning [...]. Vi er ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du får som følge av manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkelen".

Klager fikk hjelp av Norwegians personale på flyplassen til å skaffe nye billetter. Norwegian har ingen plikt til å bistå når klager ikke møter ved gaten i riktig tid. Til tross for dette, skaffet Norwegian klager gratisbilletter. Klager ble ved en feiltakelse booket om til Malaga.

Passasjerer valgte å ta taxi til Alicante. Nemnda mener at klager burde ha funnet et rimeligere reisealternativ. Sammenholdt med at klager fikk en gratis reise til Spania, finner nemnda derfor at klager ikke har lidt noe tap som flyselskapet er ansvarlig for.

Nemnda anser på ovennevnte grunnlag at Norwegian ikke er pliktige til å refundere utgifter til transport og hotell.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)