

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.05.2013

### Saksnummer

050/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers kone skulle reise fra Bodø til Trondheim den 13. november 2012 med DY153 kl. 21:25. Hun ankom flyplassen i god tid og reiste kun med håndbagasje. Da hun kom til utgang 14 så hun at den var endret til utgang 17. Da hun kom til utgang 17 var den stengt, og flyet var på vei ut til rullebanen.

Da klager senere kontaktet billettkontoret i Bodø, fikk han beskjed om at flyet var gått for tidlig, kl. 21:12. Klagers kone måtte kjøpe ny billett dagen etter.

Klager krever refundert utgifter til flybillett, drosje og kilometergodtgjørelse, til sammen kroner 1 196.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Som passasjer er man selv ansvarlig for å holde seg oppdatert på informasjon rundt sin egen avgang. På en flyplass er det stadig endringer av utganger, og det er passasjerens ansvar å påse at de er ved riktig utgang til riktig tid.

Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter for reiser innen Norden. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som møter opp etter angitt frist. Når alle passasjerer som har møtt opp innen gitte frister har boardet, vil utgangen stenge og flyet ta av. Dette er normale prosedyrer.

I dette tilfellet pushet flyet fra gate 7 minutter etter at gaten stengte, det vises til logg. Dersom klager hadde vært ved utgangen når den stengte hadde det ikke vært noe problem å ta henne med.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår må passasjerene være ved utgangen senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Norden. Med avgang menes det tidspunkt som fremkommer av billetten.

Det står påstand mot påstand om passasjerene møtte frem innen angitt tidspunkt eller ikke.

Flyselskapene er avhengig av forutberegnelighet og klare rutiner for at rutenettet skal kunne opprettholdes. For å sikre dette er flyselskapene generelt strenge med å følge oppsatt tid for innsjekk og fremmøte ved utgangen. Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at det i utgangspunktet har formodningen mot seg at Norwegian skulle ha stengt utgangen før tiden.

Det fremgår av utskriften fra Norwegians operasjonelle logg at flyet ble trukket fra parkeringsposisjon ved utgangen kl. 21.13. Dette er ikke uforenlig med at gaten stengte 20 minutter før publisert avgang, dvs. kl. 21.05.

Det er i dette tilfellet ikke opplyst om andre som ble nektet ombordstigning.

Etter en samlet vurdering finner nemnda det mest sannsynlig at passasjerene møtte frem for sent. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **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.*