

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning som følge av nektet ombordstigning.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

297/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Erstatning som følge av nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager mener han definitivt ikke har fått verken den «varen» eller behandlingen/servicen han har betalt for, og krever derfor refundert sine kostnader i forbindelse med en kansellert reise.

Klager skulle 19. oktober 2009 fly fra Sola til Oslo kl 06.50. Klager var tidlig ut og var ved innsjekking kl 06.05. Klager hadde bare håndbagasje, og da det var kø ved innsjekkingen, gikk klager for å sjekke inn i skranken. Der fikk han beskjed om at innsjekking ikke var nødvendig, og at han bare kunne gå til gate.

I sikkerhetskontrollen var det lang kø, som førte til at klager og flere andre kom frem til gaten 2-3 minutter etter at den var stengt. Klager ble umiddelbart avvist siden han ikke hadde sjekket inn, noe som han var blitt frarådet i skranken. Andre passasjerer, som hadde sjekket inn på forhånd, kom med flyet.

Klager prøvde umiddelbart å få flyttet sin billett til neste flyavgang slik at han ville ha mulighet for å komme seg til skolen. Men han ble møtt av en lite kundesvennlig og serviceinnstilt Norwegian representant, som ville belaste klager økonomisk for dette, fullpris, noe som klager ikke hadde mulighet verken til å betale eller å legge ut. Klager ble oppfordret til å betale med kredittkort, og da pådra seg utgifter han ikke ville kunne gjøre opp for i etterkant. Klager lurte på om dette er prosedyre hos Norwegian.

Da klager ikke fikk hjelp på flyplassen, ringte han kundeservice for å få hjelp. Her ble han først avvist, og ble fortalt at det ikke var noe unormalt som hadde skjedd med flyvningen. Etter at klager hadde bedt dem om å kontakte flyplassen og få bekreftet at flere reisende hadde måtte bytte fly pga ikke normale hendelser, fikk klager beskjed om å sende inn en skriftlig klage for å få refundert sine utgifter.

Klager har hatt følgende uheldigheter/utlegg som han krever dekket av Norwegian:

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Norwegian hjemmeside at:

«Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Skandinavia. Seneste oppmøte ved utgangen for reiser utenfor Skandinavia er 30 minutter. Utgangen stenger 10 minutter før publisert avgangstid, kunder som møter senere enn 10 minutter før publisert avgangstid vil miste avgangen.

Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.»

Norwegian viser også til sine Generelle vilkår for befordring:

Ombordstigning - art. 7.2

«Hvis passasjerer ikke møter til selskapets ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt av flyselskapet, vil passasjerens plassbestilling bli kansellert.

Flyvningen vil under ingen omstendighet bli forsinket, og passasjerer vil bli nektet ombordstigning for egen regning. Flyselskapet er ikke ansvarlig for passasjerens eventuelle tap eller utgifter som følge av hans manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkel.»

Norwegian kan dessverre ikke ta ansvar for de situasjoner som oppstår i sikkerhetskontrollen og de vil presisere at dersom man ikke presenterer seg ved utgangen til rett tid blir man avvist uansett om man har sjekket inn eller ikke.

De kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers refusjonskrav.

Det fremkommer av bestillingshistorikken, samt informasjonen som er lagt inn ved samtale med klager, at årsaken til at klager ikke rakk å presentere seg ved utgangen til publisert tid var stor kødannelse hos Avinor. Norwegian kan ikke lastes for dette og mener at klager må henvende seg til Avinor.

Nemnda bemerker:

Klager skulle fly fra Sola 19. oktober 2009 kl 06.50. Klager hadde ikke bagasje og trengte således ikke sjekke inn.

I henhold til Norwegians vilkår måtte han møte frem ved utgangen senest 20 minutter før avgang.

Det fremkommer videre at utgangen stenger 10 minutter før avgang, og at Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter etter denne frist.

Nemnda legger til grunn at klager møtte frem ved utgangen 2-3 minutter før publisert avgang. Dette var for sent, og Norwegian kunne avvise klager. Det står påstand mot påstand om Norwegian tillot andre å komme med flyet på dette sene tidspunkt. Nemnda tar ikke stilling til det, i det klager uansett kom for sent.

Det er opplyst at klager møtte frem ved innsjekking kl 06.05. Nemnda forstår det slik at han deretter gikk rett til sikkerhetskontrollen, og at det var kø her som førte til at klager ikke rakk utgangen i tide. Norwegian har opplyst at kø i innsjekkingen førte til at klager ikke rakk frem til gate i tide.

Klager hadde i dette tilfellet om lag 30 - 35 minutter fra han stilte i kø i sikkerhetskontrollen til siste frist ved fremmøte ved utgangen. Normalt burde dette være tilstrekkelig. Det er imidlertid ikke uvanlig at det oppstår kø i sikkerhetskontrollen.

De reisende må ta høyde for dette ved å møte frem så tidlig at normal kø i sikkerhetskontrollen ikke fører til at de ikke når frem til utgangen i tide.

Avinors registrering fra den aktuelle dagen viser at samtlige fem sluser (sikkerhetskontrollportaler) på Stavanger lufthavn var i bruk og at kø/ventetiden var ca 6 minutter rundt det aktuelle tidspunktet. Avinor har ikke måling fra 06.00 - 06.30.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at det var ekstraordinære forsinkelser ved innsjekkingen eller sikkerhetskontrollen som førte til at klager ikke møtte frem ved utgangen innen angitt frist. Nemnda er således av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at han ikke møtte frem ved utgangen i tide.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.