

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader til nye billetter. Feilinformasjon om gate og avgangstid.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-01494

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY941 fra København (CPH) til Oslo lufthavn (OSL) 14. mai 2017 kl. 19.10. Klager fikk først informasjon om at flyvningen var forsinket, selv om den faktisk ikke var det. Videre mottok klager flere tekstmeldinger om endring av gate, den siste mottok hun cirka fem minutter etter "push back", slik at hun og reisefølget ikke rakk flyet. Klager anfører at hun ikke ble ropt opp på høyttaleren.

Klager kjøpte nye billetter til kroner 6 486. Hun har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av disse flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra København til Oslo 14. mai 2017. Reisen ble bestilt på Norwegians nettsider, og ved bestilling aksepterer kunden selskapets regler og vilkår. Av disse vilkårene fremgår følgende:

"For å sikre at rutetiden overholdes, ber vi alle passasjerer om å være ved utgangen så tidlig som mulig før ombordstigning stenger. Hvis du ankommer til ombordstigning etter den tid som er fastsatt, forbeholder Norwegian seg retten til å nekte ombordstigning". Videre opplyses det om at utgangen stenger 20 minutter før avgang. Det er passasjerenes eget ansvar å følge med på flyplassens informasjonstavler og annonseringer som blir gjort.

Det følger av passasjerlisten at alle de andre passasjerene kom seg om bord på denne flyvningen. Det er kun klager og hennes reisefølge som står som "no show".

Transportklagenemnda fattet en avgjørelse basert på tilnærmet identisk faktum i sak 0337/16F. Norwegian ble frifunnet av Transportklagenemnda.

På bakgrunn av det ovennevnte avviser Norwegian klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager fikk opplyst feil gate av Norwegian pr. sms, og ventet ved denne gaten. Hun rakk derfor ikke flyet.

Selv om det er uheldig at det ble gitt feil informasjon til passasjeren pr. sms, mener nemnda at det er klagers eget ansvar å følge med på informasjonstavlen på flyplassen og de annonseringer som blir gjort. Passasjeren plikter å møte opp ved riktig utgang før ombordstigningen stenger. At klager valgte å kun forholde seg til mottatt sms fra Norwegian, må være klagers egen risiko. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på erstatning 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)