

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

048/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Den 14. desember 2011 kom klagerne fra ferie på Gran Canaria og landet på Gardermoen 30 minutter forsinket. Klagerne innså at de ikke ville rekke sin videreforbindelse samme kveld med DY368 kl. 21:15 til Evenes, og kontaktet Norwegian per telefon. Her fikk de beskjed om at de kunne endre billettene helt frem til kl. 21:00.

Da klager måtte vente en stund på bagasjen fikk de Røros Flyservice til å ringe Norwegian vedrørende endring av billettene. Røros Flyservice videreformidlet til klagerne at det ville koster kroner 1 620 å endre billettene, og henviste de til Norwegian i 2. etasje på Gardermoen.

Da klagerne møtte opp, fikk de beskjed om at de ikke fikk endret billettene siden flyet var gått. Mens klagerne stod i skranken mottok de en sms fra Norwegian om at DY368 var 25 minutter forsinket. Til tross for dette fikk klagerne hverken vært med flyet, eller endret til dagen etter mot gebyr. De endte opp med å kjøpe ny billetter til kroner 2 218.

Klager krever refusjon av nye returbilletter kroner 2 218, hotell kroner 1 000, buss kroner 280, mat kroner 368, samt tapt arbeidsfortjeneste kroner 1 000. Totalt kroner 4 866.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Alle endringer må skje minimum 30 minutter før opprinnelig avgangstid og kredittkortnummer må alltid oppgis ved endring.»

Norwegian utsatte endringsfristen 15 minutter til kl. 21:00. Klagerne fikk beskjed om at aller siste frist for endring var kl. 21:00. Klagerne møtte opp først kl. 21:08, men det var da for sent siden gaten var stengt. Til tross for forsinkelsen på 20 minutter var det dessverre ikke mulig å gjøre endringer på klagerne billetter.

Det fremkommer klart i Norwegians reisevilkår at flyselskapet ikke gir noen endringsgaranti. Norwegian kan ikke ta på seg ansvaret for at klagerne ikke ankom billettkontoret innen fristen. Norwegian kan ikke imøtekomme klagerne krav.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår at endringer av billetter må skje innen 30 minutter før opprinnelig avgangstid. Nemnda legger til grunn at klagerne til tross for dette fikk beskjed fra Norwegian om at billettene kunne endres dersom klagerne kom til Norwegians billettkontor innen kl. 21.00, hvilket var 15 minutter før opprinnelig avgangstid. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Norwegian utvidet denne fristen. Om klagerne fikk inntrykk av det, er nemnda av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for dette.

Klagerne kom til billettkontoret kl. 21.08, dvs. syv minutter før opprinnelig avgangstid. De hadde således ikke lenger rett til å endre billetten. Nemnda legger til grunn at ombordstigningen på klagerne opprinnelige fly på dette tidspunkt var avsluttet. Det er ikke anledning til å endre dette selv om flyet var noe forsinket.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. 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.