

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Stengt gate

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01175

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY802 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stockholm (ARN) 5. april 2017 kl. 07.00. Hun hadde videreforbindelse fra Stockholm til Sarajevo (SJJ) samme dag kl. 09.05.

Klager anfører at hun ankom flyplassen kl. 04.45, sjekket inn og leverte bagasjen. Hun fulgte med på skjermen, og gaten ble endret fra E11 til E16. Hun satte seg derfor ved E16 og ventet, og la merke til at det stod Stockholm med Norwegian på skjermen ved gaten. Ved ombordstigning ville ikke dørene åpnes da klager skannet boardingkortet sitt. Klager fikk beskjed av Norwegians personale at hun ikke kom med flyet, da ombordstigning da hun hadde kommet for sent. Klager mente at dette var umulig, da hun hadde stått ved riktig gate.

Klager kontaktet Norwegians skranke, men fikk ingen hjelp. Hun anfører også at Norwegians personale var frekke mot henne. Hun kjøpte ny billett med SAS til kroner 2 366 via Stockholm, Wien og Sarajevo. Hun var fremme kl. 20.20 i stedet for kl. 11.35. Hun har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av den nye billetten med SAS til kroner 2 366, samt utgifter til mat, hotell og forsinkelse på ti timer, samt taxi i Sarajevo (beløp ikke kjent).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med DY802 fra Oslo til Stockholm med videreforbindelse med DY4343 til Sarajevo 5. april 2017. Klager møtte opp for sent til ombordstigning, og rakk derfor ikke flyvningen. Dette anfører hun selv i sin henvendelse.

Innsjekking på Norwegians nordiske ruter stenger 20 minutter før original avgangstid. Dette er tidspunktet ombordstigning stenger, og man skal ha møtt opp i god tid før

dette. Da klagers ombordstigningskort ikke lenger lot seg skanne i de automatiske portene, kan man anta at det var mindre enn 20 minutter til avgang.

Ved alle avganger vil det være passasjerer som ikke møter, såkalte "no show". Gitte frister utsettes ikke, og man forsinker ikke flyet dersom det er passasjerer som ikke har møtt opp ved gate eller sjekket inn. En del formaliteter, som for eksempel papirarbeid, må være på plass innen flyet skal ta av. Etter at papirarbeidet er fullført vil det ikke være mulig å gjenåpne ombordstigning, da dette potensielt vil forsinke avgangen,

Avgangen var ikke overbooket. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon. 103 passasjerer rakk avgangen, Norwegian anser derfor at klager selv møtte opp for sent til avgangen, og at dette skyldes klagers egen uaktsomhet. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av nye billetter og andre utgifter i forbindelse med hendelsen.

Nemnda bemerkter

I henhold til Norwegians vilkår må man være ferdig innsjekket innen bestemte frister, og at gaten på nordiske ruter stenger 20 minutter før avgang. Man må møte opp ved gaten i god tid før dette.

Klager har angitt at hun møtte frem tidsnok, og var klar for ombordstigning innen fristen. Norwegian viser til at 103 passasjerer er registrert ombord på flyvningen. Norwegian mener at klager må ha møtt opp for sent, og at det skyldes hennes egen uaktsomhet at hun ikke rakk flyvningen.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)