

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

21.10.2014

### Saksnummer

136/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Milano til Oslo den 18. oktober kl. 13:50 med DY1877. Avgangen ble annonsert forsinket. Klager henvendte seg til innsjekkingsskranken og ble der forsikret om at boarding ikke ville starte før kl. 16:30. Det vises til fremlagt boardingkort.

Klager fikk utdelt matkupong og ble henvist til en restaurant i 2. etasje hvor denne kunne benyttes. Han gikk deretter tilbake til gate kl. 14:45 for å være ute i god tid, men oppdaget da at gaten var stengt.

Klager stiller seg sterkt kritisk til misvisende informasjon fra Norwegians representant på flyplassen. Han mener at det her har blitt gjort en tabbe, og at flyselskapet denne gangen ikke kan gjemme seg bak sine reisevilkår.

Det må og nevnes at det var kaotisk på flyplassen, og flere av informasjonsskjermene var ute av drift.

Klager krever refusjon av ny flybillett Milano - Oslo.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1877 ble forsinket 50 minutter grunnet streik hos Air Traffic Control i Italia, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Avgangen ble annonsert som forsinket. Norwegian vil alltid prøve å innhente en forsinkelse, det er derfor å anbefale at passasjerene oppholder seg i nærheten av gaten i påvente av ny informasjon. Informasjon om uregelmessigheter blir annonsert i gateområdet, ikke over hele flyplassen.

Gaten for utenlandsreiser stenger 30 minutter før avgang. I Norwegians regler og vilkår står det at det er passasjerenes eget ansvar for å holde seg oppdatert angående sin

egen flyavgang. Dersom en passasjer kommer til gate etter at den er stengt, forbeholder Norwegians seg retten til å nekte ombordstigning.

Norwegian mener klager selv har bidratt til at han ikke rakk ombordstigning, på bakgrunn av dette kan flyselskapet ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Opprinnelig avgang fra Milano ble forsinket grunnet streik i trafikkkontrollen. I klagers boardingpass er boardingtime oppgitt til kl. 16:30. Det er ingen opplysninger på boardingkortet om at tidspunktet er foreløpig, veiledende eller lignende. Det er heller ikke anført at klager har fått noen opplysninger om dette.

Klager har anført at han spurte innsjekkingspersonalet om det var noen sjans for at boardinggen ville bli fremskyndet og at han fikk beskjed om at det ikke kom til å skje. Han har videre anført at de fikk matkuponger, og ble henvist til en kafe i 2. etasje hvor kupongene kunne benyttes, og hvor det ikke var informasjonsskjermer.

Norwegian har ikke kommentert klagers anførsler til tross for at klager har påpekt nettopp dette. Nemnda finner ingen grunn til å tvile på klagers opplysninger og legger disse til grunn.

Klager sjekket informasjonstavlene rundt kl. 14:45. Han oppdaget da at flyet allerede var gått.

Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet har forholds seg i overensstemmelse med skriftlig og muntlig informasjon og at det ikke er grunn til å laste ham for ikke å møte opp ved gate til flyets faktiske avgang. Det er etter omstendighetene heller ikke grunn til å laste ham for ikke å ha søkt oppdatert informasjon før omlag kl. 14:45. Norwegian/Norwegians handlingagent er etter de foreliggende opplysninger å laste i saken.

Feilinformasjon førte til at klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye billetter.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye flybilletter. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*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.*