

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.10.2011

### Saksnummer

126/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tromsø den 10. juni 2010 kl. 13:55 sammen med sin familie. Norwegian hadde flyttet gate uten å gi beskjed på oppslagstavlen. På grunn av dette kom klager frem til gate 15 minutter før avgang. Gaten var da stengt.

Klager stiller seg uforstående til at de ikke ble ropt opp over høyttalerne, og at det ikke ble gjort bedre forsøk på å få hele familien med flyet, siden det ikke skulle gå før om 15 minutter.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian kan ikke påta seg ansvaret om passasjerer møter opp for sent ved gate. Det er hver enkelt passasjers ansvar å følge med på informasjon og møte opp i god tid før flyavgang.

I Norwegians vilkår står følgende:

«Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Scandinavia. Utgangen stenger 15 minutter før publisert avgangstid. Kunder som møter senere enn 15 minutter før publisert avgang vil miste avgangen.»

Dersom det forekommer bytte av gate, er det flyplassen som er ansvarlig for å publisere dette på informasjonstavlene. Norwegian annonserer alltid bytte av gate over høyttaleranlegget.

Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp ved utgangen etter angitt frist. Andre passasjerer som reiste med denne avgangen møtte opp ved riktig utgang.

Det er ikke mulig å åpne gaten igjen dersom det dukker opp noen passasjerer som er sent ute, da dette kan medføre at hele avgangen blir forsinket.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av merutgifter som følge av denne hendelsen.

### Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og oppmøte ved utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf Norwegians vilkår pkt 3.1. Det fremkommer videre at utgangen for reiser til Skandinavia stenger 15 minutter før publisert avgangstid, og at Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp innen angitt frist.

Det er på det rene at klagerne i dette tilfellet møtte for sent opp ved utgangen. En medvirkende årsak til dette synes å være at utgangen ble skiftet. Partene er uenige om det ble informert tilstrekkelig om endringen.

Nemnda finner det etter en helhetsvurdering mest sannsynlig at endringen ble annonsert på en tilfredsstillende måte. Ved vurderingen legger nemnda avgjørende vekt på opplysningen om at øvrige passasjerer møtte frem til rett utgang til rett tid.

Norwegian var etter dette berettiget til å avvise klagerne, og 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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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.*