

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Klager har anført at flyet reiste før oppsatt avgangstid.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00137

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY747 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 15. november 2018 kl. 08.00. Klager har forklart at flyvningen dro 30 minutter før oppsatt avgangstid, og at gate stengte kl. 07.20. Hun rakk derfor ikke flyvningen, og måtte kjøpe nye billetter til kroner 1 410 med en senere avgang. Som følge av at avgangen dro for tidlig, har klager fremsatt krav om refusjon av utgiftene til ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde sjekket inn på DY747 fra Trondheim til Oslo 15. november 2018, men møtte ikke opp i tide ved gate. Klager kjøpte derfor nye billetter til en av Norwegians avganger senere samme dag, DY749, og har fremsatt krav om refusjon av beløpet.

Av selskapets vilkår, som klager godkjente ved bestilling, ble hun informert om at ombordstigning på denne avgangen stengte 20 minutter før avreise. Når ombordstigningen er gjennomført innen angitt frist, ferdigstilles dokumenter og passasjerlister, og gaten lukkes. Når passasjerer møter opp etter at dette er gjort, vil det kunne medføre forsinkelser for både andre passasjerer, besetningen og senere flyvninger dersom ombordstigningen gjenåpnes.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i gate i henhold til selskapets vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

Det var ingen uregelmessigheter ved flyvning DY747. Flyet tok av fem minutter før opprinnelig avgangstid, men dette betyr ikke at gate stengte før tidsfristen på 20 minutter. I mange tilfeller kan flyet ta av noen minutter før oppsatt avgangstid dersom prosessen med ombordstigning tar kortere tid enn forventet. Klager hevder at flyet tok av en halvtime før oppsatt avgangstid, og at gate var stengt 40 minutter før. Norwegian

har undersøkt denne påstanden, og kan ikke finne bevis som tilsier at dette var tilfelle. Som vist i fremlagt Movement log gikk flyet fem minutter før planlagt, men dette tilsier likevel ikke at gate ble stengt før tidsfristen.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Den enkelte reisende har ansvar for å møte opp i god tid før flyvning.

Klager har anført at flyvningen gikk 30 minutter før oppsatt rutetid, og at gaten stengte 40 minutter før rutetid. Norwegian har på sin side fremlagt dokumentasjon som viser at faktisk avgangstid var kl. 07.55, fem minutter før planlagt avgangstid. Nemnda mener at det er sannsynlig at gate stengte som planlagt 20 minutter før avgangstid, men at effektiv ombordstigning medførte at flyvningen kunne dra noen få minutter før planlagt.

Klager har heller ikke fremlagt bevis som tilsier at gaten stengte 40 minutter før avgangstid, og nemnda mener at den mest sannsynlige årsaken til at hun ikke rakk flyet var at hun møtte opp for sent til innsjekking.

Klager gis derfor ikke medhold i sitt krav om refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)