

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett grunnet ruteendring.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00245

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo (DY948) til Alicante via København (DY5525 kl. 20:35) 2. oktober 2015. Før avgang fra København til Alicante mottok klager flere smser med endret rutetid og endret gate. I siste melding opplyste Norwegian at flyet hadde avgang fra gate 4.

Flyet gikk fra gate 14 uten at klager hadde fått melding om det. Han mistet sitt fly til Alicante, noe som resulterte i overnatting i København, transport til og fra flyplassen samt kjøp av ny flybillett til Alicante.

Klager krever refundert utgifter til ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY5525 hadde avgang kl. 20:35 og ble forsinket med 25 minutter. Norwegian informerte sine passasjerer på sms om bytte av gate: først gate A20, deretter A18 og sist A4.

Norwegian har ingen innvirkning på tildeling av gate på flyplassen. Det beklages dersom informasjonen i den siste sms var feilaktig da flyvningen hadde avgang fra gate A14. Norwegian mener det er passasjerer selv som er ansvarlig for å holde seg oppdatert på informasjonen rundt sin egen avgang. Det var 171 passasjerer som fant frem til riktig gate denne dagen. Klager har fått refundert skatt og avgifter fra den ubenyttede flybilletten.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny flybillett.

Nemnda bemerker

Norwegian sendte ut i alt fire sms'er fra kl. 18.37 til 19.57. Meldingene inneholdt opplysninger om estimert avgangstid samt gate nummer. Klager forholdt seg til disse opplysningene.

Det fremgår av siste sms, kl. 19.07, at estimert avgang var 20.50, men at man skulle møte til opprinnelig avgang kl. 20.35. Det fremgikk videre at flyet skulle gå fra gate 4.

Gaten ble senere endret til gate 14. Det er ikke opplyst når dette skjedde. Det er på det rene at Norwegian ikke informerte klager om dette. Det kan imidlertid synes som om den siste endring av gate kom opp på monitorene i avgangshallen. Det er uklart når dette skjedde.

Norwegian har opplyst at 171 passasjerer fant frem til gate 14 og var med flyet. Norwegian har ikke opplyst om klager var den eneste som ikke fant frem til gate 14.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian burde ha informert klager om den siste endring av gate. Sett hen til at denne gaten stengte 30 minutter før avgang, måtte den siste endringen ha skjedd relativt kort tid etter sms'en kl. 19.57. Etter fire sms'er om endringer, måtte klager etter nemndas vurdering kunne gå ut fra at han kunne stole på beskjeden som ble gitt på sms.

Klager kom ikke med flyet og ble påført utgifter til nye billetter, hotell og mat. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. utgiftene han ble påført med fratrekk av skatter og avgifter på den ubrukte Norwegian-billetten dersom dette er refundert tidligere.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)