

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av merutgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

210/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av merutgifter som følge av nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med to andre personer reise med DY 2863 den 21. august 2008 fra Stansted til Rygge, avgang kl.11.00.

Klager sjekket inn i rett tid, leverte bagasje, og fikk boarding card. Grunnet stor trafikk på flyplassen, møtte klager frem ved utgangen kl.10.53. Etter en stund henvendte klager seg til personalet for å spørre når flyet ville komme, og fikk da vite at flyet allerede hadde tatt av. Personalet informerte om at flyet kunne ta av dersom alle passasjerene var om bord. Bagasjen til klager med følge var tatt ut av flyet, da de ikke hadde møtt frem ved utgangen i tide. Klager hevder flyet tok av lenge før publisert avgang. Klager mener man bør ropes opp dersom man ikke befinner seg ved utgangen i tide. Det skjedde ikke i dette tilfellet. Klager krever dekket utgifter til nye flybilletter som måtte kjøpes av annet selskap til Gardermoen, samt mat, totalt GBP 803. I tillegg kreves dekket busstransport fra Gardermoen til Rygge, totalt kr 600.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Seneste oppmøte ved utgangen utenfor Skandinavia er 30 minutter. Utgangen stenger 10 minutter før publisert avgang. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp ved utgangen etter angitt frist. DY2863 den 21. august hadde avreise fra Stansted kl. 11.00. Klager skriver i sitt brev at han møtte ved utgangen kl. 10.53, og det er 7 minutter før opprinnelig avgangstid. Da klager ikke møtte ved utgangen 30 minutter før avgangstid, ble klagers bagasje tatt av flyet.

Norwegian anbefaler sine kunder å møte på flyplassen senest 90 minutter før avgang, for å ta høyde for eventuelle heftelser underveis. Norwegian kan ikke ta ansvar for kødannelser eller problem som oppstår i sikkerhetskontrollen. Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om refusjon av merutgifter.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for oppmøte ved utgangen/gate. Det er videre vanlig å ta forbehold om å kunne avvise passasjerer som ikke møter opp innen angitt frist. Bakgrunnen for reglene er hensynet til trafikkavviklingen. Passasjerlister skal klargjøres, og flyet kan av sikkerhetsmessige grunner ikke ta av med innsjekket bagasje uten at passasjerer som sjekket inn bagasjen er med flyet. Ved unnlatt fremmøte må slik bagasje tas ut av flyet. Dette tar tid, og for å hindre forsinkelser må dette arbeidet iverksettes i god tid før avgang.

Det fremkommer av Norwegians regler at man på utenlandsreiser må møte frem ved utgangen senest 30 minutter før avgang. Det fremkommer av vilkårene at utgangen stenger 10 minutter før avgang, og at kunder som møter senere enn 10 minutter før avgang vil miste avgangen. Norwegian forbeholder seg for øvrig retten til å avvise kunder som møter opp ved utgangen etter angitt frist.

Klager møtte i dette tilfellet ved utgangen ca 10 minutter før avgang. Dette var senere enn den frist Norwegian hadde satt, og Norwegian hadde da anledning til å avvise klager. Det gjorde de. Klager må etter nemndas vurdering selv bære ansvaret for at han ikke møtte frem i tide.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at flyet i dette tilfellet hadde tatt av mer enn 10 minutter før annonsert avgangstid. I denne saken, der kunden selv møtte frem først ca 10 minutter før annonsert avgangstid, får det ingen betydning. Nemnda bemerker at spørsmålet kunne ha stilt seg annerledes dersom passasjerer hadde møtt frem vesentlig tidligere, men likevel etter angitt frist på 30 minutter.

Nemnda finner etter dette 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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.