

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

468/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Nice til Stavanger den 24. juni 2013 kl. 21:00 med DY1433. Ved innsjekk 2 ½ timer før avreise ble klager informert om at flyet var forsinket til kl. 22:15.

Kl. 21:37 mottok klager en sms med melding om at ny avgang var satt til kl. 22:00. Klager gikk umiddelbart til informasjonstavlen som sa at gaten deres nå var stengt.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians villedende informasjon per sms. Norwegian hevder klager ble oppropt over høytalerne, men dette har ikke klager hørt grunnet støy i terminalen.

Klager måtte ta inn på hotell, og kjøpe nye billetter til dagen etter.

Klager krever refundert utgifter til hotell, samt refusjon av nye og opprinnelige flybilletter, til sammen kroner 5 055,48.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1433 ble forsinket 47 min som følge av sent innkommet fly.

I Norwegians regler og vilkår står følgende:

«For å sikre at rutetiden overholdes, ber vi alle passasjerer å være ved utgangen så tidlig som mulig før ombordstigningen stenger. Hvis du ankommer til ombordstigning etter den tid som er fastsatt, forbeholder Norwegian seg retten til å nekte ombordstigning. Ombordstigning for utenlandsreiser stenger 30 minutter før avreise.»

Samtlige andre passasjerer rakk ombordstigning på DY1433. Da selskapet så at klager manglet ble det foretatt et opprop. Det er passasjerenes eget ansvar å påse at man får gjennomført ombordstigningen i henhold til gjeldende frister, og innhente seg etter beskjeder som blir annonsert.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at opplysninger om ny avgang ble gitt på flyplassens informasjonsskjermer. Nemnda viser til at øvrige passasjerer møtte frem til rett gate innen angitt ny tid.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne ble ropt opp over høyttaleren, men at de ikke hørte dette.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i den foreliggende situasjon burde ha fulgt nøye med på informasjonsskjermene for å få med ny avgangstid, jf. Norwegians direkte oppfordring til dette, samt opplysningen om at Norwegian jobbet med å hente inn forsinkelsen. Klagerne fulgte ikke med på skjermen og må etter nemndas vurdering ta konsekvensene av dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.