

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning som følge av endret rutetid.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-00592

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Fort Lauderdale den 18. desember 2019 kl 11.50 med DY7031. Klokken 00.19 mottok klager en sms fra Norwegian som informerte om at DY7031 hadde fått ny avgangstid kl 14.05. Hun møtte til innsjekk to timer før avgang i henhold til den nye rutetiden, men ble nektet å sjekke inn med den begrunnelse av at hun var for sent ute. Klager ble booket om via Paris dagen etter og ankom endelig bestemmelsessted 24 timer forsinket.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om at hun måtte møte til innsjekk i henhold til opprinnelig avgangstid. Klager viser til fremlagt kopi av sms'en hun mottok fra flyselskapet.

Klager tok kontakt med Norwegian per telefon fra flyplassen som kunne forklare at flyet endte med å bli kansellert, og at alle passasjerer ble booket om til nye avganger.

I ettertid nektet Norwegian fortsatt å forholde seg til at flyet ble kansellert, men hevder klager ikke har krav på erstatning da hun kom for sent til innsjekk.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kroner 115 for utgifter i ventetiden.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at innsjekk for reiser til USA åpner tre timer før avgang og stenger en time før avgang. Sjekk inn stenger automatisk, det er ikke noe personalet ved innsjekk kan gjøre for å overstyre dette.

DY7031 ble forsinket 187 minutter, det vises til fremlagt Movement logg som forklarer at flymaskinen tok av fra Gardermoen klokken 14.14 og landet i Fort Lauderdale klokken 00.07.

Klokken 07.53 om morgenen den 18. desember sendte Norwegian en sms til de berørte passasjerene med beskjed om å møte opp til opprinnelig avgangstid, det vises til fremlagt dokumentasjon. Denne informasjonen kommer også frem på Norwegians nettsider.

I denne saken møtte ikke klager opp til avgang i tide og hun fikk ikke reist med DY7031. Hver passasjer er ansvarlig for å møte opp i tide, og følgende kommer frem i artikkel 8.3 i Norwegians generelle transportvilkår: "If you fail to meet check-in and boarding deadlines, we will not be liable to you for any loss or expense you suffer"

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager mottok en SMS fra Norwegian kl. 00.19 på avreisedagen. I denne SMSen fikk klager beskjed om at flyvningen, som opprinnelig hadde avgang kl. 11.50 var forsinket og at ny avreisetid var kl. 14.05.

I denne SMS var det ikke gitt noen beskjed om at passasjerene måtte møte opp i henhold til opprinnelige avreisetid.

På morgenen på avreisedagen, kl. 07.53, mottok klager en ny SMS fra Norwegian. I denne SMSen ble klager på ny minnet om nytt avreisetidspunkt. I denne SMSen kom det også frem at passasjerene må "møt opp til opprinnelig avgangstid dersom annen informasjon ikke blir gitt."

I den første beskjeden klager fikk om forsinkelsen, kl. 00.19, på avreisedagen, ble det ikke gitt beskjed om at klager måtte møte opp til innsjekk i henhold til opprinnelige avreise.

Beskjeden om at klager måtte møte opp i henhold til opprinnelig avreisetidspunkt ble først gitt til klager i underkant av fire timer før avreise.

Klager har krevd standardkompensasjon etter EU-forordningen fordi hun mener at flyet ble kansellert. Norwegian har imidlertid dokumentert at flyet ikke ble kansellert, men at det var noe forsinket. Etter nemndas syn har klager ikke rett på standardkompensasjon etter EU forordningen. Klager møtte rent faktisk opp til innsjekk for sent og ble derfor ikke "nektet ombordstigning" etter artikkel 2 j og artikkel 3 nr. 2.

Det følger av luftfartsloven § 10-20 at Norwegian er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre de godtgjør at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda mener at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som rimelighet kan kreves for å unngå klagers tap. Dette fordi Norwegian først ga beskjed om forsinkelsen, for deretter å gi beskjed om at klager måtte møte opp i henhold til opprinnelig avreise kun tre timer før siste innsjekk. Da den første beskjeden ble gitt kl. 00.19 fikk klager en berettiget forventning om at de måtte sjekke inn senest kl. 13.05 som er én time før avreise. Etter nemndas syn er det for sent at Norwegian gir klager beskjed om at de må møte opp til innsjekk i henhold til opprinnelig avreisetidspunkt kl. 07.53, som er i underkant av tre timer før nytt tidspunkt for siste innsjekk. Når det først skapes en berettiget forventning om at tidspunkt for siste innsjekk er kl. 13.05 for deretter å gi kontrabeskjed kort tid før siste innsjekk, er det vanskelig for passasjerene både å organisere seg og innrette seg etter informasjonen. I dette konkrete tilfellet burde og kunne beskjeden om oppmøte i henhold til opprinnelig avreisetid vært gitt samtidig som klager ble orientert om forsinkelsen.

Klager har i denne saken ikke dokumentert at hun har lidt et økonomisk tap. Hun ble booket om av Norwegian med avreise dagen etter altså den 19. desember. Ettersom det ikke er dokumentert at hun har lidt et økonomisk tap, har hun ikke krav på erstatning.

Når det gjelder spørsmål om erstatning for ikke-økonomisk tap har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener det ikke finnes rettslig grunnlag for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap i norsk rett uten konkret hjemmel og at luftfartsloven ikke hjemler dette.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten mener at luftfartsloven i prinsippet åpner for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap, men finner ikke tilstrekkelig grunnlag til å utmåle en slik erstatning i denne saken.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndeforskriften §5-5(5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

