

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og erstatning for skadet bagasje.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-03239

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY944 fra Oslo lufthavn (OSL) til Billund (BLL) 9. august 2017 kl. 14.05. Reisefølget møtte opp i god tid. De sjekket inn på automat, mottok boardingkort, gikk gjennom sikkerhetskontrollen. Klager skriver også at reisefølget hadde mobiltelefonene sine avslått. De gikk derfor direkte til utgangen som stod oppført på boardingkortet.

Senere viste det seg at Norwegian hadde skiftet utgang, slik at utgangen som stod på boardingkortene var feil. Reisefølget bestod av flere barn, og de løp rundt på flyplassen for å finne riktig utgang. Cirka ti minutter før avgang mottok klager informasjon om utgangsendringen. Da var det imidlertid allerede for sent for ombordstigning, og klager rakk ikke flyvningen.

Klager henvendte seg så til Norwegians kundeservice, hvor de ble avvist umiddelbart. Kundeservice foreslo at klager skulle kjøpe en mye dyrere flybillett med flyet som gikk to timer senere. De reisende kjøpte deretter nye billetter med SAS til København, og den totale reisetiden ble 13 timer. Deretter viste det seg at klagers bagasje var forsvunnet, og klager måtte fylle inn et skjema for tapt bagasje. Det gikk tre dager før bagasjen ble levert. Store deler av bagasjen var ødelagt, skitten og våt. Mye av innholdet var skadet, og regntrekket til bagasjen var forsvunnet. Klager anfører at de mistet fire dager av sin ti dager lange ferie.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt følgende krav:

Refusjon av nye flybilletter med SAS til kroner 5 417.

Refusjon av togbilletter til danske kroner 590.

Erstatning for savnet regntrekk til kroner 200.

Erstatning for skadet bagasje til kroner 1 059.

Erstatning for matutgifter til kroner 228.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY944 fra Oslo til Billund 9. august 2017. Klager og reisefølget møtte opp ved feil gate, og rakk dermed ikke ombordstigningen. Dette anfører klager selv i sin henvendelse.

Det er passasjerenes eget ansvar å følge med på flyplassens informasjonstavler og annonseringer som blir gjort. Alle passasjerer er selv ansvarlige for å møte opp innenfor de frister som er gitt av flyselskapet, samt å møte opp til riktig utgang. Reisen fra Oslo til Billund ble bestilt 3. august 2017. Klager godtok da Norwegians vilkår, hvor det fremgår at selskapet ber alle passasjerer om å møte opp ved riktig utgang så tidlig som mulig. Dersom passasjerene møter opp for sent, forbeholder Norwegian seg retten til å nekte ombordstigning. Det opplyses videre om at utgangen stenger 30 minutter før avgang.

På en flyplass er det stadige endringer, og det er passasjerenes ansvar å følge med på disse endringene. Flyselskapene har ingen kontroll over hvilken utgang flyvningene deres blir tildelt. Det er flyplassen som styrer tavlen som viser avgangstider og utgangsnummer, og flyplassen kan bytte utgang uten godkjenning fra flyselskapet. Oslo lufthavn er dessuten en stille flyplass, slik at opprop vanligvis ikke blir gjort dersom noen passasjerer er sene.

Ved nesten alle avganger vil det være passasjerer som ikke møter. Flyselskapet utsetter ikke sine frister eller forsinker flyene fordi passasjerer ikke har møtt opp til riktig tid. En rekke formaliteter må gjøres før avgang, og etter at dette er gjort er det ikke mulig å gjenåpne ombordstigning uten å forsinke avgangen. 125 passasjerer rakk imidlertid avgangen, og avgangen var ikke overbooket. Klager og de medreisende har i dette tilfellet, etter Norwegians syn, selv skyld i at de ikke rakk avgangen. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av nye flybilletter med SAS og refusjon av togbilletter.

Passasjeren har også fremsatt krav om 420 kroner i erstatning for et savnet regntrekk og kroner 1 059 for skadet bagasje. Da klager ikke møtte opp til avgangen, ble bagasjen lastet av flyet. Deretter er det passasjerens ansvar å hente bagasjen og ta den med hjem eller sjekke den inn på en annen flyvning. Hvis bagasjen ble skadet under flyreisen med SAS, er i så fall SAS ansvarlig for dette. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke sin flyvning med Norwegian DY944 fra Oslo lufthavn (OSL) til Billund (BLL) 9. august 2017 kl. 14.05. Klager har påpekt at nummeret på gaten som fremgikk av boardingkortet ikke var riktig, og at flyet gikk fra en annen gate.

Selv om det er uheldig at det ble gitt feil informasjon til passasjeren på boardingkortet, mener nemnda at det er klagers eget ansvar å følge med på informasjonstavlen på

flyplassen og de annonseringer som blir gjort. Passasjerer plikter å møte opp ved riktig utgang før ombordstigning stenger. At klager valgte å kun forholde seg til informasjonen på boardingkortet, må være klagers egen risiko. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på erstatning i dette tilfellet.

Når det gjelder savnet og ødelagt bagasje, viser nemnda til at bagasjen ble lastet av flyet da passasjerene ikke møtte i tide. Dersom bagasjen ble ødelagt under flyvningen med SAS, må i så fall kravet rettes mot SAS. Nemnda kan ikke se at Norwegian er ansvarlig for savnet eller ødelagt bagasje.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)