

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

012/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til København den 15. november 2013 kl. 09:00 med DY3222. Klager forsøkte å sjekke inn hjemmefra men lyktes ikke, han dro da til flyplassen og ankom ca. 45 minutter før avgang. Heller ikke her lyktes det klager å sjekke inn. Han gikk derfor til sikkerhetskontrollen, og møtte ved gate 15 minutter før avgang. Da var flyet på vei fra gate. Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om at det var problemer med innsjekkingen. Han stiller seg videre undrende til at flyet taxet ut fra gate 20 minutter før oppsatt rutetid.

Klager krever erstatning for tapt flybillett, kroner 1 089.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians regler og vilkår står det at gate på reiser innen Norden stenger 20 minutter før avreise. Passasjerene må selv sørge for å møte opp ved gate innen gitte frister.

DY3222 var oppsatt med avgangstid kl. 09:00. Flyet startet taxing 8 minutter tidligere.

Da gaten stenger 20 minutter før avgang skal dette ikke berøre passasjerene. Det er ikke unormalt at et fly forlater gate før tiden dersom alle passasjerer er om bord, eller at ingen befinner seg ved gaten når den stenger.

Klagers billett ble scannet i sikkerhetskontrollen kl. 08:44, han var på dette tidspunktet allerede for sent ute til å nå gaten før den stengte.

I dette tilfellet ble det ikke sendt ut velkomst-sms to timer før avgang. Norwegian kan ikke se at dette skulle ha en medvirkende årsak til at klager ikke nådde gaten i tide.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og oppmøte ved gate. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekningsautomater, innsjekking via Internett mv. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingssranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Klager har anført at han ble forsinket bl.a. pga. feil ved internettinnsjekkingen samt innsjekkingssautomatene på flyplassen. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager har også anført at han ikke fikk noen sms-påminnelse, noe Norwegian har bekreftet. Nemnda kan ikke se at feil ved sms-systemet har hatt betydning for saken.

Klager har anført at han møtte på flyplassen 45 minutter før avgang. Det var innsjekkingsskø og kø i sikkerhetskontrollen. Han passerte sikkerhetskontrollen 16 minutter før avgang, dvs. 4 minutter etter at gate var stengt. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager i dette tilfellet har beregnet for liten tid for å kunne ta høyde for eventuelle problemer. Klager må derfor selv bære ansvaret for at gaten var stengt da han nådde frem.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det ikke er uvanlig at et fly går før oppsatt rutetid dersom det er klargjort før dette tidspunkt. Gaten vil imidlertid ikke stenge før angitt tid før planlagt avgangstidspunkt. Flyselskapet vil ikke ha anledning til å vente på forsinkede passasjerer.

Nemnda finner etter dette 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.