

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny reise ved stengt gate.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00674

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flygning DY527 fra Stavanger (SVG) til Oslo (OSL) 12. januar 2018, kl. 09.05. Ombordstigningen var stengt da klager ankom. Klager hevder å ha ankommet gate noen minutter før ombordstigning skulle stenge, og krever derfor refusjon av nye flybilletter med SAS' flygning SK4026 fra Stavanger til Oslo samme dag kl. 15.40 til kroner 1 799.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager sjekket inn på Norwegians flyvning DY527, men rakk likevel ikke å være ved gate til rett tid. Klager kjøpte nye billetter med SAS.

Det følger av Norwegians avtalevilkår at ombordstigning stenger 20 minutter før avreise. Dette avtalevilkåret godkjenner passasjerene at de har lest og forstått når de bestiller reisen. Det følger videre av avtalevilkårene at passasjerene må møte opp på flyplassen i god tid før avreise. Det kan være kø i innsjekkingsskranken eller sikkerhetskontrollen, og passasjerene må ta høyde for slike uforutsette hendelser når de beregner hvor mye tid som er nødvendig på flyplassen.

Når ombordstigning er gjennomført innen angitt tidsfrist, ferdigstilles dokumenter og passasjerlister. Deretter stenger ombordstigningen. Når passasjerer møter opp etter dette tidspunktet, er ombordstigningen ferdigstilt. Å gjenåpne ombordstigningen vil forsinke flyets avgangstid. Å forsinke en flyvning på grunn av passasjerer som kom for sent kan ha store konsekvenser, da flyet kan miste sin avgangstid og bli forsinket i flere timer. Dette kan igjen medføre konsekvenser for de resterende passasjerene som kan miste sine videreforbindelser eller annen transport ved ankomst. Kabinpersonalet kan også gå ut på arbeidstid, slik at flyvningen kan bli ytterligere forsinket eller i verste fall kansellert.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp til riktig tid. Det forelå ingen uregelmessigheter på klagers flyvning. Flyet tok av til rett tid og landet i Oslo kun ni minutter forsinket. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår stenger ombordstigning 20 minutter før avgang. Klager har angitt at hun møtte frem tidsnok, men at gaten stengte før tiden. Norwegian anfører at det ikke er tilfelle.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)