

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten eller annen type erstatning som følge av nektet ombordstigning.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04697

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med D85020 fra Malaga til Oslo den 25. oktober 2019. Klager anfører at de ble forsinket ved innsjekkingen av bagasjen og i sikkerhetskontrollen som følge av lang kø. Klager anfører at de var på flyplassen kl. 05.30. Flyet til Oslo skulle gå kl. 06.55. Klager anfører at de hørte at de ble ropt opp over høyttaleranlegget da de sto like ved en bank og derfor ba om at det ble gitt beskjed om at de var på vei til flyet. Klager oppgir at han er nylig hofteoperert og derfor ikke kan løpe. Reisefølget kom seg til gaten, men der slapp de ansatte ifølge klager kun inn to personer som satt og ventet på restplass.

Klager anfører at de spurte om de også fikk slippe inn på flyet, siden klokken ikke var mer enn ca. 06.45, men de ble nektet ombordstigning, og bagasjen deres ble lempet av flyet. Klager anfører at de var nødt til å reise hjem den dagen, slik at de måtte bestille nye billetter via Zurich, noe som kostet rundt 11000 kroner.

Klager krever refusjon av flybillettene som de ikke fikk brukt, pålydende 5941 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ubrukte Norwegian-billetter.

Årsaken til at klager ikke fikk reise på denne avgangen var at passasjerene ikke møtte opp ved gaten innen fristen for ombordstigning.

Ifølge EU-forordning 261/2004 er nektet ombordstigning definert på følgende vis: «(j) 'denied boarding' means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except

where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation;»

Klager har oppgitt at han møtte opp ved gaten klokken 06.45. Dette stemmer også overens med Norwegians interne rapporter. Planlagt avgangstid for flyvingen var 06.55. Passasjerer har begrunnet forsinkelsen med kø i sikkerhetssjekken. Dette er forhold som er utenfor flyselskapets kontroll, og vil ikke påvirke selskapets ansvar overfor passasjer i dette tilfellet.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetter på Norwegians hjemmeside, informeres det om at bestillingen vil bli kansellert, og at flyet aldri vil bli holdt igjen, for passasjerer som ikke innfinner seg i tråd med fristene som er oppført på Norwegians nettsider. Det kommer klart fram i Norwegians regelverk, som er tilgjengelig på Norwegians nettsider, at passasjerene må møte opp til ombordstigning senest 20 minutter før avgang. Det er passasjerens eget ansvar å møte opp ved gaten i henhold til Norwegians vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke klagers krav om refusjon av billettkostnaden imøtekommes.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager møtte opp ved gaten ti minutter før flyets avgang og derfor ble nektet ombordstigning.

Det fremgår av Norwegians vilkår, som passasjerene må godta ved kjøp av flyreiser hos Norwegian, at passasjerene må møte opp ved gaten for ombordstigning senest 20 minutter før avgang. Det er passasjerens eget ansvar å møte opp til innsjekking og ombordstigning i god tid før flyets avgang. Nemnda kan ikke se at Norwegian er ansvarlig for forsinkelsene som oppsto for klager i forbindelse med innsjekking av bagasje eller sikkerhetskontrollen. Nemnda anbefaler ikke at klager gis refusjon av den ubrukte billetten eller erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)