

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00408

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Trondheim den 24. januar 2020 kl 13.20 med DY754. Klager forsøkte å sjekke inn på automaten da det var 50 minutter igjen til avgang, men da denne ikke ville skrive ut bagasjelapp måtte han henvende seg i skranken. Grunnet kø tok det 20 minutter før det ble klagers tur, her ble han forklart at det var for sent å sjekke inn bagasje. Klager endte opp med å betale kroner 5 995 for å booke om billettene.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke var mulig å sjekke inn på automaten da han møtte på flyplassen innen fristen. Videre stiller han seg kritisk til den lave bemanningen i skranken som førte til unødvendig lang ventetid.

Klager krever refusjon av endringsgebyr kroner 5 995.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager fikk fullført sin bestilling på Norwegians nettsider måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at innsjekk innenlands åpner to timer før avgang og stenger 30 minutter før avgang. Videre stenger boarding 20 minutter før avgang.

Dessverre møtte ikke klager med følge opp innen tidsfristen for innsjekk. Innsjekkingsystemet stenger automatisk ved disse tidsgrensene, og det er ikke noe bemanningen i skranken kan gjøre for å overstyre dette.

Det finnes ingen rapporter som tyder på at det var problemer med innsjekk denne dagen, eller at det var problemer med denne flyvningen. DY754 tok av med sju minutters forsinkelse, det var registrert 180 passasjerer ombord av totalt 186 plasser. Det er derfor heller ingenting som tyder på verken større forsinkelser eller overbooking.

Alle passasjerer er selv ansvarlig for å sjekke inn i tide og beregne god nok tid på flyplassen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians nettsider må man være ferdig innsjekk på reiser innen Norden senest 30 minutter før avgang.

Klager anfører at han møtte på flyplassen innen fristen, men at innsjekkingsautomatene ikke fungerte. Han mistet flyet sitt og måtte betale for å endre til neste flyavgang.

Norwegian Air Shuttle anfører at det ikke var noe galt med innsjekkingsautomatene denne dagen, og fremlagt dokumentasjon på at flyet tok av med ledige seter ombord. Nemnda kan ikke se hvorfor klager skulle bli nektet ombordstigning dersom han møtte i tide og det var ledige seter ombord.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klager kom for sent til innsjekk, og anbefaler ikke at han gis medhold i sitt krav om refusjon av endringsgebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)