

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

188/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Nice til Bergen 23. juli 2011 med DY1421 kl. 10:45.

Klagerne hadde beregnet ankomst Nice flyplass to timer før flyavgang, men grunnet togforsinkelse ankom de en time før avgang. Det var lang kø, og da klagerne ankom skranken 30 minutter før avgang ble de nektet ombordstigning.

I køen ved siden av stod mennesker som skulle til Rygge. Da det var 20 minutter igjen til denne avgangen ble det fortsatt sjekket inn passasjerer. Klagerne stiller seg derfor undrende til at innsjekk til Bergen stengte allerede 30 minutter før.

Ved forsøk på ombooking ble klagerne avvist. Etter mye om og men på flyplassen, fikk de til slutt kjøpt nye billetter til Oslo dagen etter, pris 2 700 euro for 5 personer.

Ved ankomst Gardermoen dagen etter fikk klagerne ingen hjelp til å komme seg videre til Bergen, men ble tilbudt nye billetter for ca. kroner 8 000. Klagerne valgte i stedet å ta toget. Til sammen har klagerne hatt utgifter for ca. 29 500.

Klagerne mener servicenivået og engelskkunnskapene til Norwegians ansatte i Nice er under sterk kritikk. Med rett informasjon og service i Nice, ville klagerne rukket flyet/begrenset sitt tap vesentlig.

Klagerne krever refundert sine ekstraavgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at innsjekkingsskrankene stenger 45 minutter før avgang på utenlandsreiser.

Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser, og man må ta høyde for kø ved innsjekk. Det er hver enkelt reisendes ansvar å påse at innsjekk gjennomføres innenfor oppsatte frister. I Norwegians regler og vilkår står det videre:

«Alle endringer må skje minimum 30 minutter før opprinnelig avgangstid»

Dette er en tjeneste som heter Direct to Gate, og gjelder kun innen Norden dersom man kun reiser med håndbagasje.

Norwegian har videreformidlet klagers tilbakemelding på engelskkunnskaper til Nice.

Norwegian og deres handlingagent i Nice har i dette tilfellet fulgt regler for innsjekk og ombooking, og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav. Klager har fått refundert skatter og avgifter på de ubenyttede billettene.

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. 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 innsjekkingssautomater, 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.

Det fremgår av Norwegians vilkår at man på utenlandsreiser må være ferdig innsjekket innen 45 minutter før flyavgang. Klagerne møtte frem på flyplassen en time før flyavgang. De rakk ikke innsjekkingen innen fristen. Etter nemndas vurdering var Norwegian i den foreliggende situasjon berettiget til å avvise klagerne.

Klagerne ønsket å booke om sine billetter. I henhold til Norwegians vilkår må dette gjøres innen 30 minutter før avgang. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke møtte opp ved den aktuelle skranke for ombooking innen fristen. Det var da for sent å booke om billettene.

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for at klagerne ikke rakk fristene. Nemnda bemerker at ombooking ikke kan foretas i innsjekkingsskranken.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.