

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpt billett som følge av problem med online check in.

Dato

24.06.2024

Saksnummer

2023-03752

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe fra Oslo til Førde den 3. november 2023.

Klager reiste kun med håndbagasje. Da hun skulle sjekke inn dagen før avreise fikk hun spørsmål om håndbagasje. Hun bekreftet at hun hadde det, men fikk allikevel aldri gjennomført innsjekking på nett. Hun forsøkte også å gå videre i prosessen uten å betale for håndbagasje, men fikk samme spørsmål. På flyplassen på avreisedagen skjedde akkurat det samme. Da hun fikk kontakt med Widerøe via chat, var det 3 minutter for sent til å kunne få sjekket inn.

Klager måtte kjøpe ny billett og krever refusjon, da hun mener det må ha vært en feil hos Widerøe.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billett og dekning av mellomlegg for ny billett da hun ikke fikk sjekket inn i tide.

Widerøe bestrider kravet, og mener at klager ikke har møtt i tide til innsjekk, og ikke har gjort noen tiltak for å få hjelp med innsjekk dagen i forveien.

PNR: S3KD94 WF183 03NOV OSL FDE 0825 0925

Klager tok kontakt med Widerøe på chat fire minutter etter innsjekk stengte og sa at hun ikke fikk sjekket inn. Tidsfrist for innsjekk på Widerøes kortbaner er 30 minutter før avgang, og oppmøte ved utgang er 20 minutter før avgang. Denne fristen må overholdes for å sikre at flyvninger går til riktig tid. Fristen som er gitt på innsjekk er siste frist, og passasjer skal være ferdig innsjekket og ha levert eventuell bagasje 30 minutter før avgang. Det er alltid passasjerens ansvar å beregne god nok tid til å få gjennomført

innsjekk, og det bør da tas hensyn mulighet for kø. Dersom man kommer for sent til innsjekk, er billetten i dette tilfellet tapt og klager må derfor kjøpe ny billett selv.

Det vedlegges informasjon om regler for Minipris-billetter, kopi av chat med klager, samt eksempel på informasjon som sendes de reisende før innsjekking.

Nemnda bemerker

I henhold til Widerøe sine vilkår må man være ferdig innsjekket senest 30 minutter før avgang på den aktuelle flyvningen. Flyselskapet kan avvise passasjerer som sjekker inn eller ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Det er i denne saken ikke omstridt at klager ikke hadde fått sjekket inn innen tidsfristen. Spørsmålet for nemnda er om Widerøe kan anses erstatningsrettslig ansvarlig for klagers tap i form av nye flybilletter grunnet dette.

Når det gjelder sakens faktum har klager anført at det var en feil på Widerøe sin nettside da hun forsøkte å sjekke inn dagen før avgang. Grunnet dette kom hun ikke videre i systemet. Da Widerøe spurte klager hvorfor hun ikke hadde tatt kontakt vedrørende innsjekksproblemene før fristen for innsjekk, svarte klager imidlertid at hun trodde hun hadde fått sjekket inn dagen i forveien. Basert på partenenes forklaring finner ikke nemnda det sannsynliggjort at det var feil på Widerøe sine nettsider som medførte at klager ikke fikk sjekket inn på flyvningen. Dersom det eventuelt var problemer med innsjekk på internett burde klager dessuten ha kontaktet Widerøe med en gang eller i god tid før innsjekk. Nemnda anser ikke klagers kontakt pr. chat på det aktuelle tidspunktet (kort tid før avgang) som et tilstrekkelig forsøk i så henseende.

Nemnda har forståelse for at det var ergerlig å bli avvist slik som i dette tilfellet, imidlertid er reglene som nevnt over. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i kravet om refusjon av nye flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)