

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav erstatning av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1201/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Bergen til London 26. mars 2015 kl. 19:10. De var ute i god tid, sjekket inn på automat og gikk gjennom passkontrollen da «go to gate» kom opp på tavlen.

Etter passkontrollen oppdaget en av de reisende at hun hadde feil navn på sitt boardingkort. Hun fikk beskjed av servicedamen ved gate at hun ikke fikk være med flyet. Det var heller ikke mulig å rette opp feilen. Vedkommende var lite serviceinnstilt og ville ikke hjelpe.

To i reisefølget på fem, ble med flyet til London, mens tre kjøpte billetter med British Airways senere samme dag.

Klager mener at Norwegian ved gate burde ha endret navnet på passasjerer. Hun viser til at det var mer enn 30 minutter til avgang og det ifølge Norwegians regler var anledning til å endre navn på billetten. Dette har klager også fått bekreftet ved henvendelse til Norwegian i ettertid.

Klager krever å få dekket utgiftene på totalt kroner 15 152.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bestilling på Norwegian sin nettside, vil man i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å sjekke at alle data som er lagt i bestillingen er korrekte før man gjennomfører bestillingen. I løpet av den samme bestillingsprosessen har man også bekreftet å ha lest og akseptert Norwegians vilkår.

Bestiller er selv ansvarlig for rett navn, reiserute og tidspunkt er bestilt før man bekrefter reisen.

Ved automatisk innsjekking vil systemet ikke oppdage om navn på pass og reisedokument korrelerer. Sikkerhetskontrollen eller passkontrollen er heller ikke ansvarlig for å sjekke at navn på boardingkort er korrekt.

I henhold til Norwegians vilkår vil Norwegian bare gi befordring til den hvis navn står på billetten. Det er korrekt at det ikke er mulig å endre en billett etter at man har sjekket inn. Endring av billett må skje 30 minutter før avreise, og dette må skje før man har sjekket inn. Feil som gjøres av bestiller på internett, gir ikke grunnlag for refusjon eller kompensasjon i henholdt til Norwegians sine betingelser.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår må navnet på billetten være riktig. Navnet til en av de reisende var feil på billetten, og Norwegian var således berettiget til å avvise vedkommende. Klagerne hadde sjekket inn på automat. Etter nemndas vurdering kan ikke Norwegian lastes for at feilen ikke ble oppdaget før ved gate.

I henhold til Norwegians vilkår kan man endre navn på billetten frem til 30 minutter før planlagt avgangstid. Selv om det ikke uttrykkelig er sagt, er nemnda av den oppfatning at det likevel fremstår som en naturlig forutsetning for å kunne endre at man ikke har sjekket inn. Ved innsjekking har man «brukt» billetten, og endring er da ikke mulig.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at personalet ved gaten forholdt seg til vilkårene, og at Norwegian ikke er ansvarlig for det tap klagerne senere ble påført.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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 tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.