

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning og feilinformasjon.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

169/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning og feilinformasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til Oslo med DY933 den 7. mars 2011 kl. 09:20.

Klager var på flyplassen 1t 40 min før avgang.

Innsjekkingsautomaten manglet papir for bagasje tag. Klager tok derfor med seg boardingpasset til køen for bagasjeinnlevering. Her fikk hun beskjed om at kofferten hennes var for tung. Hun flyttet derfor noe av innholdet over i håndbagasjen.

Personen i skranken brukte usedvanlig lang tid med å printe ut bagasje tag'ene. Da hun endelig ble ferdig, fikk klager beskjed om at det var for sent å sjekke inn på DY933. Den samme personen ringte gaten og fikk beskjed om at det likevel var ok å sjekke inn klagers bagasje.

Klager løp til passkontroll og gjennom sikkerhetskontroll, men da hun ankom gaten var den stengt.

Personen i skranken begikk altså en stor feil ved å sjekke inn klagers bagasje når det var fysisk umulig å nå frem til gaten før den stengte.

Klager brukte meget lang tid på å få tak i Norwegian per telefon uten å lykkes. Hun måtte til slutt kjøpe nye billetter for seg og sin datter.

Klager kom til Oslo 13 timer forsinket, og de mistet derfor sin videreforbindelse innenlands med Danish Air Transport.

Klager krever erstattet merutgift for nye billetter, til sammen NOK 3 513.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reise på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår for at bestillingen kan gjennomføres.

I Norwegians vilkår står det at man ved utenlandsreiser må ha levert bagasjen på bag-drop senest 45 minutter før avgang på utenlandsreiser. Det er passasjerenes eget ansvar å påse at innsjekk skjer innenfor gitte frister.

Norwegian finner det usannsynlig at det tok klager 55 minutter å få sin bagasje sjekket inn.

Klager hadde overvekt og fordelte vekten til en annen bag ved bag-drop skranken. Norwegian gjør oppmerksom på at slik organisering av bagasje skal være gjort før man presenterer seg ved innsjekk. Klager fikk likevel mulighet til å pakke om for å slippe å betale overvekt.

Til tross for at innsjekk var stengt, gjorde Norwegian et unntak og sjekket inn klagers bagasje. Klager greide på 20 minutter likevel ikke å nå frem til gaten før den stengte.

I denne saken er det irrelevant når klager sjekket inn på automat, da faktum er at klager var for sent på bag-drop.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager møtte frem tidsnok ved innsjekk / bag drop. Det er på det rene at innsjekking ikke ble gjennomført innen den angitte frist.

Nemnda forstår klagen til nemnda slik at klager laster Norwegian for å ha sjekket klager inn etter utløpet av fristen da Norwegian burde ha forstått at dette ikke var praktisk mulig å nå utgangen i tide. Klager klandrer videre Norwegian får mangelfull oppfølging og informasjon etter at klager ikke nådde frem til utgangen i tide.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke sjekket inn innen angitt tid. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for dette. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for å laste Norwegian for det videre hendelsesforløpet.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.