

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

559/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Düsseldorf til Ålesund via Oslo 9. mai 2011 og møtte opp på flyplassen i god tid. Klager stod som nummer tre i innsjekkingskøen. Kun en av de to skrankene var betjent. Damen i innsjekkingssranken brukte svært lang i telefonen og på å betjene en av passasjerene foran klagerne. Da det var klagerens tur fikk de beskjed om at innsjekkingen var stengt.

Klager kom ingen vei med damen og måtte kjøpe nye billetter hos et annet selskap, da neste avgang med Norwegian først gikk to dager senere. Klager er svært skuffet over behandlingen de fikk av Norwegians betjening i Düsseldorf.

Klager krever refusjon av nye billetter til euro 567,30 per person.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettside må man ha krysset av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at man må møte opp i god tid før avgang. Innsjekking åpner normalt to timer før på utenlandsreiser, og stenger 45 minutter før flyets publiserte avgangstid.

Klager sier det kun var to passasjerer foran i innsjekkingskøen. Dette kan tyde på at alle de andre passasjerene var sjekket inn og at klager var sent ute.

Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte opp i god tid. Man må ta høyde for kø ved innsjekk, og at enkelte passasjerer kan bruke lengre tid enn andre dersom det oppstår problemer.

På grunnlag av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf Norwegians vilkår pkt 3.1 Innsjekkingen stenger 45 minutter før planlagt avgang.

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 innsjekkingsskranker, innsjekking via Internett m.v. 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 innsjekkingsskranken, 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 er ikke bestridt at klagerne ikke fikk sjekket inn før innsjekkingen stengte. Klagerne hevder at dette skyldtes problemer med andre reisende, og at Norwegians skranker ikke var tilfredsstillende bemannet. Norwegian hevder at klagerne ikke fikk sjekket inn fordi de møtte frem for sent.

Nemnda har ikke andre opplysninger enn partenes påstander. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for at klagerne ikke fikk sjekket inn i tide. Etter flertallets vurdering er det mer sannsynlig at klagerne møtte såpas sent frem at det ikke var tid til normale forsinkelser i køen foran dem.

Flertallet finner etter dette at klagerne selv må bære utgiftene ved den alternative transporten.

Mindretallet, forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at klager møtte frem i tide. Etter mindretallets vurdering må Norwegian bære ansvaret for at de ikke har tilstrekkelig bemanning til å avvikle en normal kø.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Sverre Åril, Forbrukerombudet
Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, 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.