

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til nye billetter m.v. på grunn av påstått uberettiget avvisning.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

334/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter til nye billetter m.v. på grunn av påstått uberettiget avvisning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Ålesund 6. oktober 2010 med DY406 kl. 07:50.

Hun ankom flyplassen kl. 07:00 og sjekket inn på en av Norwegians automater. Klager var ferdig med innsjekk og hadde fått boardingkort kl. 07:15, 35 minutter før flyavgang.

Da klager skulle gi fra seg bagasjen på «bagage drop» startet problemene. Det var kø, og klager kom ikke frem til skranken før 07:25, dvs 10 minutter etter innsjekk og printing av boardingkort. Klager fikk beskjed om at de var for sent ute og ikke fikk reise. Klager fikk videre beskjed om å gå til billettkontoret for å se hva de kunne gjøre. Klager sto der med to barn og spurte om det ikke var noe de kunne gjøre, om det finnes andre måter å gjøre unntak på (for eksempel ta med bagasjen direkte til flyet eller lignende). Norwegians representant ringte billettkontoret for å sjekke, men fikk bekreftet at ny billett måtte til. Representanten rev boardingkortene demonstrativt foran øynene til klager, og ba henne om igjen å gå til billettkontoret.

Klager måtte kjøpe nye billetter til Molde hvorfra hun tok buss videre til Ålesund.

Det var kun 25 minutter til også dette flyet skulle gå, men denne gangen var det ikke noe problem for henne å sjekke inn.

Klager forstår ikke hva som var forskjellen mellom disse to avgangene og krever refusjon av Norwegian for de nye billettene hun måtte kjøpe, NOK 2620.

Klager har full forståelse for at Norwegian har frister for innsjekking, oppmøtetider m.v. Hun forholdt seg imidlertid til disse da hun sjekket inn 35 minutter før avgang. Hun fikk derfor også utlevert boardingkort. Norwegian fratok imidlertid klager og hennes barn rettigheten de har til å gå direkte til gate med bagasjen da de rev i stykker boardingkortene. Norwegian har anført at de ikke fratok klager muligheten til å gå til gate. Det kan hende dette i teorien er riktig. Klager tror imidlertid de fleste forbrukere som får beskjed fra en av flyselskapets representanter om at de ikke kan få love til å reise, faktisk velger å forholde seg til dette.

Særlig når reisedokumentene ødelegges på stedet. At man først kan få utstedt boardingkort for deretter å møte opp ved gate uten disse boardingkortene er også en praksis klager tror de færreste er kjent med.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller billett på Norwegians nettside får man opp følgende beskjed:

«Ved innsjekk på automat må bagasjen være avlevert bag-drop senest 30 minutter før avgang på innenlandsreiser».

I Norwegians reisevilkår oppfordrer de sine reisende til å møte opp i god tid, når man reiser med mye bagasje, barn etc. er det viktig å beregne ekstra god tid.

Klager valgte å benytte seg av innsjekkingsautomaten. Klager fikk ombordstigningskortet sitt 35 minutter før avgang, altså 5 minutter før bag drop stengte og bagasjen skal være avlevert. Dette kan ikke betegnes som tilstrekkelig med tid.

Klager påstår at Norwegians representanter fratok henne muligheten til å gå rett til gate. Dette er ikke korrekt. Man kan gå rett til gate uten boardingkort eller reisereferanse, så lenge man har gyldig billett på flygningen og man reiser med bagasje i korrekt størrelse for frakt i kabinen.

Hvorvidt Norwegians representant rev i stykker klagers boardingkort, er det vanskelig å spekulere i. Eneste grunn til at man allerede ved innsjekk gir beskjed om at man ikke rekker gaten, hvor siste oppmøte er 20 minutter før avgang i henhold til Norwegians vilkår, er dersom man er så sent på innsjekking/bag-drop at man ikke rekker ombordstigningen.

Klager kunne forsøkt å rekke gaten selv om hun ikke fikk sjekket inn bagasje, men dette må gjøres på eget initiativ, Norwegian har dessverre ikke anledning til å bistå i slike situasjoner.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er i dette tilfellet enighet om at klager ikke fikk levert bagasjen til bag-drop innen angitt frist, 30 minutter før avgang. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon var berettiget til ikke å ta i mot klagers bagasje.

Klage ble fremsatt til Norwegian 12. oktober 2010. Det har etter denne tid vært en rekke e-poster mellom partene. Slik nemnda leser korrespondansen, er det først i e-post av 28. januar 2011 at Norwegian uttaler seg om handlingagentens handlemåte. Det er uklart om Norwegian bestrider klagers opplysninger. Nemnda kan ikke se at Norwegian avklarer dette spørsmålet til tross for klagers uttrykkelige ber om det.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det forholder seg slik klager har forklart. Nemnda er enig med klager i at representantens handlemåte måtte forstås slik at klager ikke kom med flyet. Nemnda kan vanskelig forstå at klager i den foreliggende situasjon selv skulle tatt seg til gate for å se om hun likevel ville komme med flyet.

Det fremkommer av Norwegians vilkår at oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Skandinavia. Det fremgår videre at utgangen stenger 15 minutter før publisert avgangstid, og at kunder som møter senere enn 15 minutter før publisert avgangstid vil miste avgangen. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.

Det fremkommer av klager skriv at hun sjekket inn 35 minutter før avgang, og at hun sto 10 minutter i kø til bagdrop. Det fremgår videre av klagers e-post til Norwegian at hun hadde for stor håndbagasje, men ikke for mange. Det kan etter nemndas vurdering etter dette for det første reises spørsmål om det var tilstrekkelig tid til å rekke utgangen innen fristen, og det synes samtidig som om klager ikke hadde bagasje som kunne tas med inn i flyet. I den foreliggende situasjon er nemnda av den oppfatning at handlingagenten ikke kan lastes for ikke å ha foreslått for klager at hun kunne forsøke å nå utgangen i tide. I den foreliggende situasjon syntes det imidlertid unødvendig å rive i stykker boardingkortene.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager er nærmest til å bære ansvaret for sitt sene oppmøte, og finner 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.