

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig billett og ny billett som følge av nektet innsjekking.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02345

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

24. april 2019 skulle klager reise med DY822 fra Oslo til Stockholm. Klager hadde en flyvning videre fra Stockholm til Cape Town senere samme dag.

Klager anfører at hun var på flyplassen kl. 16.57. Flyet skulle gå kl. 18.00, men det var varslet at det ville bli 25 minutter forsinket. Klager anfører at hun først forsøkte å sjekke inn i appen, men fikk da beskjed om at hun måtte sjekke inn manuelt. Da klager kom til de manuelle skrankene, ble hun informert om at grunnen til at hun måtte sjekkes inn manuelt, var at hun hadde ungdomsbillett. Klager stilte seg så i køen og kom frem til innsjekkingsskranken rundt kl. 17.20. Da klager ga den ansatte i skranken reservasjonsnummeret, fikk hun beskjed om at det ikke var mulig å sjekke klager inn. Klager ble bedt om å gå til informasjonsskranken. Klager gikk da til nevnte skranke, forklarte situasjonen og fortalte at hun hadde et fly å rekke fra Stockholm til Cape Town kl. 21.45. Den ansatte i skranken oppga at det ikke var mulig å sjekke klager inn, men klager kunne kjøpe ny billett til neste fly, som gikk kl. 19.30. Da klager spurte hvorfor hun ikke fikk sjekket inn, fikk hun bare til svar at det ikke var mulig. Videre la den ansatte i skranken til at det ikke var den ansattes skyld eller problem at klager hadde beregnet for liten tid. Klager antok derfor først at hun var for sent ute. Det var imidlertid fortsatt en time igjen til den nye flytiden, og klokken var ennå ikke 17.30, slik at det også var mer enn 30 minutter igjen til opprinnelig avgangstid.

Klager anfører at dersom hun hadde tatt flyet kl. 19.30, hadde hun ikke rukket innsjekkingen til neste flyvning til Cape Town. Derfor var hun nødt til å gå til SAS og kjøpe ny billett med SAS.

Klager anfører at hun var i den manuelle skranken 45 minutter før avgang, noe som er i tide jamfør Norwegians innsjekningsregler. Siste frist for å sjekke inn i forbindelse med flyvninger mellom nordiske land er 30 minutter. Klager anfører at det var en svært

ubehagelig opplevelse og at de ansatte i skrankene var nedlatende og lite hjelpsomme. Klager stiller seg undrende til at hun ble nektet innsjekking siden hun ikke var for sent ute.

Klager krever refusjon av 509 kroner for den opprinnelige flybilletten og refusjon av 874 kroner for den nye flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder at hun var ute i god nok tid, og at hun ikke ble sjekket inn selv om hun prøvde å sjekke inn før fristen for innsjekking var gått ut. Klager skriver at hun var ved innsjekkingsskrankene innenfor fristen, men at hun likevel ikke ble sjekket inn manuelt.

Det følger av Norwegians avtalevilkår at passasjerene må møte opp på flyplassen i god tid før avreise. Norwegian anbefaler passasjerene å være på flyplassen to timer før avreise, når innsjekkingen åpner for flyvninger innad i Europa. Dette fordi det kan oppstå uforutsette ting som kø ved innsjekkingssranken eller i sikkerhetskontrollen, problemer med automatene eller bagasjeinnsjekkingen e.l. Dette må de reisende ta høyde for når de beregner hvor mye tid de trenger på flyplassen.

Innsjekkingen stenger automatisk og kan ikke åpnes igjen av de som sitter i skranken. Innsjekkingen stenger heller ikke før fristen. Norwegian kan forstå at det kan oppstå frustrasjon hvis man overskrider fristen med få minutter, men passasjerene må likevel forholde seg til denne grensen.

Da det ikke foreligger rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser, kan Norwegian med stor sannsynlighet anta at det her ikke har vært driftsforstyrrelser denne dagen. Norwegian kan derfor konkludere med at årsaken til at klager ikke rakk å sjekke inn, trolig var fordi det var beregnet for liten tid på flyplassen.

Klager hadde en ungdomsbillett, noe som innebærer at hun må ha tid til å sjekke inn manuelt for at legitimasjon skal kunne kontrolleres.

Det er passasjerens eget ansvar å sjekke inn i henhold til Norwegians vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke kravet om refusjon av ubenyttet billett eller andre utgifter imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

På hvilket tidspunkt klager møtte opp til innsjekking og hvorfor klager ikke fikk sjekket inn, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Wenche Skeisvoll (SAS)