

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris. Klager måtte kjøpe ny billett

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00548

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7083 fra Oslo lufthavn (OSL) til Los Angeles (LAX) 24. april 2016 kl. 18.45.

Klager ankom Oslo lufthavn kl. 17.00. Hun gikk til innsjekkingsautomatene, hvor det var lange køer. Klager nådde frem til automaten kl. 17.10, men det var problemer med automatene, og køene ble enda lenger. Kl. 17.20 fant klager en automat som fungerte, og 17.30 var hun ferdig sjekket inn og klar for å avlevere bagasjen. Køen på bag drop var veldig lang. Klager snakket med et par bak henne i køen som skulle sjekke om det hastet med å få leverte bagasjen, da flyet snart skulle dra.

Mannen gikk for å sjekke inn og fikk avlevert bagasjen på prioritert innsjekking kl. 17.40. Klager fulgte etter, og antok at dette også gjaldt henne. Damen i skranken spurte klager om hun hadde betalt for prioritert innsjekking, og klager svarte at hun ikke hadde det. Klager forsøkte flere ganger å si at hun skulle med samme fly som paret som hadde henvendt seg i skranken rett før. Klager måtte stille seg bakerst i køen. Da klager omsider kom frem til skranken, fikk Norwegians representant en telefon om at gaten stengte. Norwegians agent ba klager om å kjøpe ny billett.

Klager anfører at hun ble diskriminert av Norwegians agent på Oslo lufthavn.

Klager krever på bakgrunn av det ovennevnte saksforhold at Norwegian refunderer prisen for hennes nye flybillett på kr. 4 792.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager rakk ikke å sjekke inn på Norwegians flyvning DY7083 fra Oslo til Los Angeles 24. april 2016. Klager hadde kjøpt lavprismilletter, og disse er ikke refunderbare.

I sin klage til nemnda ønsker klager refusjon av utlegg til ny billett fra Oslo til Los Angeles, samt svar på det klager anser som diskriminerende behandling av flyselskapets personale.

Det er enhver passasjer sitt eget ansvar å møte på flyplassen i god tid før avreise. Klager skulle reise til USA, og innsjekking for disse flyvningene stenger en time før avreise. På dette tidspunktet skal man være ferdig sjekket inn, ha mottatt boardingkort og ha avlevert eventuell bagasje. Norwegian viser til sine innsjekkingsrutiner.

Det fremgår av klagen at klager var ganske sent ute til innsjekking. Imidlertid hadde ikke innsjekkingen stengt da klager ankom flyplassen. Det var noe kø på Oslo Lufthavn denne ettermiddagen, noe som må tas i betraktning når man beregner sin tid på flyplassen.

Uten mer informasjon enn det som er oppgitt fra klagers side, fremkommer hendelsesforløpet slik at paret som stod bak klager var offensive og gikk frem til en bemannet skranke og ba om å få sjekke inn. Dette fikk de assistanse til fordi det fortsatt var mulig for dem å rekke boarding.

Det kan synes lite fleksibelt at klager ikke fikk lov til å sjekke inn da hun opplevde at andre fikk gjøre det. Det er svært mye trafikk i luftrommet over både Europa og USA, og å forsinke en avgang for en passasjer kan få store konsekvenser.

Klager ble på ingen måte diskriminert av Norwegians personale. Det kan antas at agenten i innsjekkingsskranken vurderte situasjonen slik at paret som fikk sjekke inn i forkant hadde større margin for å nå gate før denne stengte.

Klager ville ikke rukket gate før denne stengte, da hun hadde beregnet for kort tid på flyplassen. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av ny billett.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med DY7083 fra Oslo lufthavn (OSL) til Los Angeles (LAX) 24. april 2016 kl. 18.45, men rakk ikke å levere bagasjen før innsjekking stengte.

Klager har opplyst at hun kom til flyplassen kl. 17.00. Det er opplyst at det var feil med innsjekkingsautomatene, slik at bagasjelapp ikke ble skrevet ut. Klager var også i kontakt med Norwegians personale, men fikk likevel ikke innlevert sin bagasje før innsjekkingen stengte kl. 17.45.

Nemnda mener at flyselskapet etter alminnelige erstatningsregler må dekke klagers økonomiske tap, som i dette tilfellet var nye flybilletter til Los Angeles.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning til klager for nye flybilletter på kroner 4 792.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)