

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og hotellkostnader grunnet nektet innsjekking.

### Dato

01.09.2023

### Saksnummer

2022-03354

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt reise via booking.com og skulle fly med Norwegians DY1736 Oslo-Palma de Mallorca den 24. september 2022. Klager kom til Gardermoen litt over en time i forkant da alt var sjekket inn på forhånd. Klager etterbestilte to koffertter fra booking.com en uke etter hovedbestilling, og fikk bekreftet at de var betalt og ordnet.

Da klager kom på Gardermoen og skulle ha ut koffert-tags, fikk de en feilmelding og tenkte at dette skyldtes etterbestillingen av koffertter. Klager stilte derfor opp i kø til Norwegians innsjekk. Der var det lang kø og mye tid gikk til andre tidkrevende passasjerer. Køen gikk sakte forover og klager spurte passasjerene foran om de vennligst kunne gå foran da det var 45 minutter til avgang.

Da klager endelig kom frem, sa personalet ved innsjekkingen at klager kom for sent. Klager gikk derfor til Norwegians hjelpesenter og kjøpte nye flybilletter via København da neste mulighet var dagen etter. Klager fikk følgende ekstraavgifter som kreves dekket av Norwegian:

3 156 NOK for DY948 Oslo-København den 24. september 2022

6 628 NOK for D83664 København-Palma den 25. september 2022

1 967 NOK for hotell på København Comfort Hotel den 24. september 2022.

= Totalt 11 751 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene møtte dessverre ikke opp ved innsjekk i henhold til tidsfristene for flyvningen. Ved booking av flybillett må en bekrefte å ha lest og akseptert Norwegian sine regler og vilkår for reise. I henhold til Norwegian sine vilkår åpner innsjekk for flyvninger fra Spania to timer før avgang, og stenger 45 minutter før avgang. Dersom passasjerer presenterer seg selv for innsjekk etter dette tidspunktet, vil de bli nektet befording. Innsjekk stenger automatisk på alle stasjoner og kan ikke overprøves av

innsjekkspersonalet. Det er ingen andre logiske årsaker til den nektede befordringen, ettersom det ikke foreligger noen rapporter som tilsier noe annet for denne flyvningen. DY1736 fløy videre i henhold til planlagt rutetid. Det vises til fremlagt Movement Log.

Hver enkelt passasjer er personlig ansvarlig for å beregne nok tid til å forsikre seg om at innsjekk kan gjennomføres før tidsfristen. Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for passasjerer som mister avgangen grunnet innsjekksfristene. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

I tillegg vises det til artikkel 8.3 i Norwegian sine befordringsvilkår hvor det står at Norwegian ikke er ansvarlig for tap eller kostnader dersom passasjerer ikke overholder innsjekk- og boardingfrister.

Basert på ovenstående kan Norwegian ikke imøtekomme kravet. Slik Norwegian ser det har klager ikke rett på standarderstatning. Norwegian kan heller ikke være ansvarlig for å dekke nye flybilletter eller andre kostnader.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 og assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Klager hadde sjekket inn online dagen før reisen, men endte opp med å levere bagasjen for sent, og rakk derfor ikke Norwegian (og forordningens) frist om å være ferdig sjekket inn innen 45 minutter før avgang.

Innsjekk åpnet to timer før avgang, dvs. kl. 13:00, og stengte 45 minutter før avgang, dvs. kl. 14:15. Dette var klager kjent med.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at det er klagers ansvar å være ferdig innsjekket, inkludert å ha levert bagasje, innen fristen. Selv om det ofte er enkelt og effektivt å skrive ut bagasjetagger og levere bagasjen på bag drop, så mener flertallet at passasjerer må beregne god tid for blant annet å ha tilstrekkelig med tid til å håndtere uforutsette hendelser og kø. Når klager ikke rakk frem til skranken innen

fristen på 45 minutter mener flertallet at det er klagers ansvar, og at flyselskapet ikke er ansvarlig for eventuelle tap hos klager.

Klager har etter flertallets syn ikke krav på standarderstatning eller refusjon av nye flybilletter og hotellkostnader.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – mener at klager har møtt opp på flyplassen i god nok tid, og at han ikke kan lastes for at han ikke fikk skrevet ut bagasjelapp på automaten og at det var lang kø i skranken. Mindretallet mener at Norwegian står nærmest til å bære risikoen for feil på automaten og lange kødannelser, og at avvisningen av klager ved innsjekk er en «nektet ombordstigning» jf. artikkel 4 nr. 3 jf. artikkel 2 bokstav j. Det forelå ikke noen rimelig grunn for avvisningen. Mindretallet mener at klager dermed har krav på standarderstatning, samt refusjon av flybilletter og hotell da mindretallet mener at dette er dekningsmessig etter luftl. § 10-20.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter som er refunderbare.

Nemnda påpeker også at tjenesteyterne har mulighet til å trekke et håndteringsgebyr for refusjonen i henhold til sine vilkår, som klager aksepterte ved bestilling av reisen. Dersom det etter refusjonen gjenstår noe beløp, anbefaler nemnda at klager tar kontakt med sitt forsikringselskap for dekning av dette.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer refunderbare myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer skatter og avgifter til klager for ubenyttede flybilletter. For øvrig anbefaler Transportklagenemnda at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)