

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon. Frist for innsjekking på flyplass.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00666

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1787 fra Lisboa (LIS) til Oslo lufthavn (OSL) 9. mai 2016 kl. 10.50. Innsjekkingsskranken var stengt da klager ankom avgangshallen 55 minutter før avgang. Klager møtte andre reisende som hadde sett at innsjekkingsskranken stengte en time før avgang. Norwegians agent nektet å gjenåpne innsjekkingen. På billetten står det at innsjekking stenger 45 minutter før avgang.

Klager kom ikke med flyvningen til Oslo. Han krever derfor refusjon av kostnader til nye returbilletter for tre passasjerer, totalt kroner 5 209,85.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1787 fra Lisboa til Oslo 9. mai 2016 kl. 10.50, og av ukjent årsak kom passasjerene sent til flyplassen. De rakk følgelig ikke å sjekke inn innenfor innsjekkingsfristen kl. 10.05.

Når man reiser med innsjekket bagasje må man være ferdig sjekket inn og ha avlevert bagasjen før fristen for innsjekking har gått ut. Norwegians innsjekkingsskranker stenger 45 minutter før avreise, og klager måtte ha vært ferdig sjekket inn for den aktuelle flyvningen kl. 10.05.

Norwegian oppfordrer i sine vilkår til at passasjerene møter opp på flyplassen i god tid før avreise, da uforutsette ting kan oppstå. At bagasjen skal være sjekket inn 45 minutter før avgang er for å garantere at bagasjen skal komme frem til flyet før avreise. Det foreligger ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. Årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn var derfor at det ble beregnet for kort tid på flyplassen.

Norwegian viser til fremlagt uttalelse fra Portway i Lisboa, som motbeviser klagers påstand om at innsjekkingsskranken stengte en time før avreise.

Klager anfører at det var mange som ikke rakk å sjekke inn på denne flyvningen. Det er alltid noen som ikke møter opp til sin flyvning, og såkalte «no show» kan forekomme av helt andre årsaker enn at innsjekkingsskranken stengte for tidlig.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av kostnader til nye flybilletter, men har refundert skatter og avgifter for klagers returflyvning.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1787 fra Lisboa til Oslo 9. mai 2016 kl. 10.50. Klager og hans reisefølge kom ikke med flyvningen, da innsjekkingen var stengt da han møtte i innsjekkingsskranken.

I henhold til Norwegians reisevilkår stenger innsjekking 45 minutter før flyavgang. Dette betyr at skranken i dette tilfellet skulle stengt kl. 10.05.

Klager har opplyst at han, sammen med flere andre passasjerer, ankom innsjekking mellom kl. 09.50 og kl. 10.05, men at skranken på dette tidspunkt var stengt. Det er opplyst at en av passasjerene som kom til innsjekkingen kl. 09.50, fikk beskjed fra betjeningen om at innsjekking stengte én time før flyavgang.

Norwegian har opplyst at innsjekking var åpen frem til kl. 10.05. Det er fremlagt en uttalelse fra Pedro Carreira, Head of Pax Department, hvor det er opplyst at innsjekking for flyvning DY1787 9. mai 2016 var åpen mellom kl. 08.30 og kl. 10.05.

Slik saken står for nemnda, er det altså uenighet mellom partene om innsjekking stengte før kl. 10.05 den aktuelle dagen. Nemnda kan ikke se at den ene partens forklaring utpeker seg som mer sannsynlig enn den annen parts forklaring. I tråd med alminnelige bevisregler kreves det at den part som har et krav må sannsynliggjøre dette - altså med mer enn 50 prosent sannsynlighet. I og med at det ene alternativet her ikke fremstår som mer sannsynlig enn det andre, er nemnda kommet til at klager ikke kan gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)