

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Feilinformasjon om bruk av legitimasjon på innenlands reiser.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

328/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Feilinformasjon om bruk av legitimasjon på innenlands reiser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kjevik lufthavn, Kristiansand, via Gardermoen til Alta 9. oktober 2009. Klager hadde vanlig papirbillett og viste denne ved innsjekk Kjevik lufthavn. Han måtte ikke forevise noe legitimasjon ved innsjekk og fikk ombordstigning kort.

Da klagers håndbagasje ble gjennomlyst, oppdaget klager at hans lommebok lå i kofferten som nettopp var sjekket inn. Klager tok kontakt med en av vaktene, som uttalte at det ikke var nødvendig med legitimasjon på innenlands reiser.

Da klager skulle gå om bord i flyet til Alta på Gardermoen, ble han stoppet. Ingen fikk gå om bord uten legitimasjon. Klager forklarte grunnen til at han var uten legitimasjon. Klager fikk da beskjed om at dette var feil informasjon i Kristiansand. Innsjekkingspersonalet skal be om legitimasjon når bagasje blir sendt. Klager påpeker at dersom han hadde blitt bedt om legitimasjon ved Kjevik lufthavn, kunne han åpnet kofferten ved innsjekking.

Klager fikk ikke gå om bord i flyet. Flyet ble holdt tilbake til klagers bagasje ble funnet.

Neste fly med ledig sete gikk ikke før søndag morgen. Det førte til at klager ble to døgn forsinket. Klager ble påført ekstraavgifter til overnatting i Oslo, ny flybillett m.m.

Klager er av den oppfatning at disse utgiftene ikke er selvforskyldt og ønsker å få dekket sine ekstraavgifter på grunn av feilinformasjon

Norwegian har anført følgende:

Dersom en sjekker inn bagasje skal en fremvise legitimasjon. Dette står i Norwegians regler og vilkår som aksepteres ved bestilling. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som ikke kan fremvise gyldig legitimasjon.

I hovedsak skal legitimasjon sjekkes ved innsjekking, men Norwegian sjekker også ved gate. Norwegian opererer med flere sjekkpunkter, og legitimasjon skal kunne fremvises på alle disse.

Norwegian beklager at klager ble feilinformert av sikkerhetsvaktene på avgangsflyplassen, men Norwegian kan ikke ta ansvar for dette.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Norwegian's vilkår at man må kunne fremvise gyldig legitimasjon. Det står videre at Norwegian forbeholder seg retten til å avvise personer som ikke kan fremvise gyldig legitimasjon.

Klager kunne ikke fremvise gyldig legitimasjon på Gardermoen ved utgangen til flyet til Alta, og Norwegian var da berettiget til å avvise ham.

Klager opplyser at han ikke ble bedt om å vise legitimasjon ved innsjekking av bagasje. Dette må bero på en feil fra innsjekkingspersonalets side. Etter nemndas vurdering kan denne feilen ikke frita klager for eget ansvar for å ha gyldig legitimasjon under reisen.

For så vidt angår den påståtte feilinformasjonen fra en sikkerhetsvakt, var klagers bagasje på dette tidspunkt allerede ekspedert og det var ikke mulig å få bagasjen ut igjen. En slik feilinformasjon fra en sikkerhetsvakts side kan etter nemndas vurdering uansett ikke føre til ansvar for Norwegian.

Nemnda finner etter dette 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

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.