

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av at klagerne ikke rakk flyet

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0468/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter som følge av at klagerne ikke rakk flyet

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Budapest til Oslo den 4. januar 2015 kl. 10:45 med DY1551. Klager møtte på flyplassen to timer før avgang i henhold til flyplassens anbefalte oppmøtetid.

Det var svært lang kø ved innsjekkingsskranken, og da klager endelig kom frem fikk den ansatte problemer med å skrive ut bagasje-tag som tok ytterligere lang tid.

I sikkerhetskontrollen var det også lang kø. Klager ba de ansatte om å få gå forbi andre passasjerer for å rekke flyet sitt, men ble bedt om å stå i kø. Dette resulterte i at klager mistet flyet sitt.

Klager stiller seg kritisk til Menzies Aviation som har ansvar for innsjekk og gate. Klager ankom gate kl. 10:50, selv om flyet ikke tok av før kl. 11:20 fikk hun ikke være med flyet.

Klager måtte kjøpe nye billetter til dagen etter og ta inn på hotell. Alle fly til Oslo den 4. januar var fullbooket.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og fly for to personer, kroner 9 939.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er viktig å være tidlig ute i forbindelse med en reise. Her har klager rukket å sjekke inn, men har av uklare årsaker ikke kommet seg til utgangen i tide. Dersom man rekker å sjekke inn innen fristen på 45 minutter før avgang, skal man ha tilstrekkelig tid til å nå utgangen.

Klager ankom sikkerhetskontrollen kl. 10:33, kun 12 minutter før avgang. I utgangspunktet var utgangen allerede stengt på det tidspunktet. Selv om utgangen ble holdt åpen 25 minutter lenger enn normalt, og flyet ble holdt igjen i 15 minutter, rakk ikke klager og hennes reisefølge avgangen.

Til orientering var det kun disse to passasjerene som ikke rakk DY1551 denne dagen. Selv om flyet står ved gate idet passasjerene ankommer, betyr det ikke at man kommer med. Pushback prosedyrene er satt i gang og når bagasjen er fjernet vil det være for sent.

Passasjerene er selv ansvarlig for å ankomme utgangen til rett tid.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking og fremmøte ved utgangen (gate). Ved fristene har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll, tid til å gå til utgangen (gate), klargjøring av flyet før avgang mv. Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingsskrankeautomater, innsjekking via Internett mv. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingsskranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, nyttår, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom flyplassen to timer før flyavgang. Det burde være tilstrekkelig til innsjekking og fremmøte ved gate innen gitte frister. Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Denne er ikke bestridt av Norwegian, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at klager her har gjort det som kan forventes av henne. At hun likevel ikke rakk flyet, skyldtes således utilstrekkelig kapasitet hos Norwegian, og/eller handlingagenten og/eller flyplassen. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian må bære ansvaret for dette overfor klager.

Klager ble påført utgifter til nye billetter med Norwegian dagen etter samt utgifter til hotell, totalt 9 939 kroner. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter med kroner 9 939.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.