

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til ny flybillett som følge av problemer med flyselskapets innsjekningsautomater.

Dato

27.02.2018

Saksnummer

2017-01048

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY754 fra Oslo lufthavn (OSL) til Trondheim (TRD) 18. mai 2016 kl. 10.40.

Klager møtte opp på flyplassen kl. 09.40. Han skulle sjekke inn bagasje, men Norwegians innsjekningsautomat fungerte ikke. På maskinen fikk han beskjed om å kontakte skranken, men klager ble deretter henvist til manuell innsjekking. Han stilte seg på nytt i kø, men da tiden løp fra han, rakk han ikke innsjekking innen fristen 30 minutter før avgang. Han ble nektet å sende bagasjen. Han henvendte seg på nytt i skranken, og kjøpte ny billett til kroner 724. Klager fikk beskjed om å sende inn refusjonsskjema, men fikk avslag fra Norwegian.

På bakgrunn av feil ved innsjekningsautomatene og misvisende informasjon fra Norwegians representanter, har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av ny flybillett til kroner 724.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY754 fra Oslo lufthavn til Trondheim 18. mai 2016 kl. 10.40. Han rakk ikke å sjekke inn innen fristen kl. 10.10.

Det fremgår av Norwegians vilkår at innsjekking stenger 30 minutter før avreise. Klager bekrefter at han var klar over dette. Han anfører at han først kom frem til flyplassen kl. 09.40, én time før avreise.

Når man reiser med innsjekket bagasje, må man være ferdig sjekket inn og ha avlevert bagasjen senest 30 minutter før avreise. I Norwegians vilkår anmoder selskapet sine passasjerer om å møte opp på flyplassen, da uforutsette hendelser som denne kan

oppstå. Årsaken til at innsjekkingsfristen er satt til 30 minutter, er at bagasjen skal rekke å komme frem til flyet før avgang. Det er passasjerenes eget ansvar å sørge for at innsjekking er ferdig innen fristen går ut.

Det foreligger ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. Årsaken til at klager ikke rakk innsjekking må derfor være at han beregnet for kort tid på flyplassen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår må man være ferdig innsjekket og ha levert bagasjen innen bestemte frister, her 30 minutter før avgang. Klager har angitt at han møtte frem tidsnok, men at bagasjesystemet ikke fungerte. Norwegian anfører at det ikke er tilfelle. Norwegian viser til at en slik hendelse ville ha vært registret. Norwegian har ingen rapport om store driftsforstyrrelser denne dagen.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)