

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00606

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Trondheim den 14. februar 2020 med DY758 kl 15.40. De sjekket inn kl 15.00, men fikk det ikke til. Klager ba om hjelp i skranken og fikk beskjed om at de var for sent ute, da seneste innsjekk var en time før avgang. Klager har senere funnet ut at man senest kan sjekke inn 30 minutter før. Klager stiller seg undrende til motstridende informasjon.

Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap. Hun krever refusjon av ubenyttede billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Innsjekk for innenlandsreiser i Norge åpner to timer før avgang og stenger 30 minutter før avgang, dette kommer frem av Norwegians regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest og forstått ved bestilling av reisen. Sjekk-inn stenger automatisk, og det er ikke noe innsjekkingspersonalet kan gjøre for å overstyre dette.

Hver passasjer er ansvarlig for å møte til innsjekk og ved gate i tide. Klager med følge møtte til innsjekk for sent og ble av den grunn nektet å sjekke inn. Det er ikke registrert noe på denne avgangen som tilsier at klager med følge ble nektet ombordstigning av andre årsaker. DY758 tok av og landet etter rutetabellen.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians nettsider må man være ferdig innsjekket på reiser innenlands senest 30 minutter før avgang.

Klager anfører at hun møtte på flyplassen innen fristen, men at innsjekningsautomatene ikke fungerte. Hun mistet flyet sitt og måtte betale for nye billetter med annet selskap.

Norwegian Air Shuttle anfører at det ikke var noe som skulle tilsi at klager ble nektet å sjekke inn av andre årsaker enn at hun kom for sent. Flyselskapet har videre fremlagt dokumentasjon på at flyet tok av etter rutetabellen.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)