

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet nektet innsjekking.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

26/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybillett grunnet nektet innsjekking.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Molde 13. desember kl. 22:15 med DY426.

På klagers billett stod det at man på innenlandsreiser kan sjekke inn opptil 30 minutter før avgang. Klager stod ved innsjekkingsautomaten 43 minutter før avgang. På skjermen fikk han beskjed om at innsjekk var i ferd med å stenge og at han måtte henvende seg i skranken.

Da han ankom skranken fikk han beskjed om at innsjekk var stengt, men at han kunne endre billetten sin til dagen etter.

Klager skulle på skole dagen etter og måtte derfor ta bussen.

Klager er veldig skuffet og føler seg dårlig behandlet av Norwegian. Han ønsker full refusjon av billetten han ikke fikk benyttet.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian ber sine passasjerer møte opp i god tid før avgang. Ved innsjekk på automat må bagasjen være avlevert bag drop senest 30 minutter før publisert avgang på innenlandsreiser.

Reiser man med kun håndbagasje innenlands trenger man ikke sjekke inn først, men gå direkte til gate.

Klager hevder han fikk beskjed om at innsjekk var i ferd med å stenge 43 minutter før avgang. I følge Norwegians stasjonsavdeling kommer denne informasjonen kun opp om det under 30 minutter til avgang. Det vises til vedlagt rapport.

Dette betyr at det var mindre enn 30 minutter da klager forsøkte å sjekke inn, og Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Møter man ikke opp innen angitt frist, risikerer man ikke å komme med flyet.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand når klager forsøkte å sjekke inn på automaten. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klager forsøkte å sjekke inn mindre enn 30 minutter før avgang. Nemnda viser til at innsjekkingsautomatene ikke stenger før 30 minutter før avgang. Det er ingen opplysninger som tilsier at det ikke var tilfellet også ved den aktuelle avgangen. Klager hadde med bagasje, og Norwegian var berettiget til å avise klager fra flyet. Forholdet gir således ikke rett til erstatning eller refusjon av billett.

### **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

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

*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.*