

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og andre reisekostnader som følge av innsjekkingsproblemer.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02198

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1916 fra Bergen (BGO) til Dubrovnik (DBV) 12. mai 2018 kl. 16.50. Klager forsøkte å sjekke inn på en av innsjekkingsautomatene kl. 16.05, men ble avvist av systemet. Klager har fremlagt utskrift fra maskinen som viser tidspunktet for forsøkt innsjekking.

Klager kontaktet skranken som avviste henne og ba henne kontakte Norwegian, da de mente at hun hadde kommet for sent til innsjekking. Klager ble avvist ved gaten da hun ikke hadde boardingkort, og ble eskortert ut av lokalet av politiet. Dette var en ydmykende opplevelse for klager. Hun henvendte seg igjen til Norwegian og fikk nye billetter til kroner 700.

Passasjerer til Kroatia skal sjekke inn senest 45 minutter før avgang. Klager sjekket inn nøyaktig 45 minutter før avgang, og hun viser til Norwegians vilkår og fremlagte utskrift fra maskinen. På bakgrunn av denne hendelsen har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter til kroner 700, samt refusjon av reisekostnader for reise tur/retur flyplassen til kroner 820.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1916 fra Bergen til Dubrovnik 12. mai 2018 kl. 16.50. Klager rakk imidlertid ikke å sjekke inn før innsjekking stengte kl. 16.05. Klager har fremlagt et dokument som tilsier at hun var tilstede ved en innsjekkingsautomat kl. 16.05, men påstår at innsjekking ikke var mulig som følge av en feilmelding.

Det er Avinor/Bergen lufthavn som er ansvarlig for disse innsjekkingsautomatene. Automatene består av et felles system hvor passasjerene må velge korrekt

kioskapplikasjon (riktig flyselskap) for å kunne sjekke inn. I de tilfeller hvor passasjerene for eksempel klikker på feil flyselskap vil han eller hun få en slik feilmelding fra maskinen.

Det fremgår av Norwegians vilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise. Det kan være køer, problemer med innsjekkingsautomater eller lignende, og de reisende må ta høyde for dette når de beregner nødvendig tid på flyplassen. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise innsjekking av passasjerer som ikke overholder nevnte frister, og selskapet viser til sine generelle befordringsvilkår. Det foreligger ingen rapport som kan tyde på at det var driftsforstyrrelser denne dagen, og Norwegian anfører at årsaken til at klager ikke rakk innsjekking var at hun beregnet for liten tid på flyplassen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke Norwegians flyvning DY1916 fra Bergen til Dubrovnik 12. mai 2018 kl. 16.50.

Klager har opplyst at hun forsøkte å sjekke inn nøyaktig 45 minutter før avgang. Norwegian viser til at innsjekking stenger 45 minutter før oppsatt avgangstid.

Det er passasjerenes eget ansvar å være på flyplassen til riktig tid. Det må tas høyde for at det kan oppstå forsinkelser og køer. Selv om klager viser til at hun forsøkte å sjekke inn nøyaktig 45 minutter før oppsatt avgangstid, må klager etter nemndas syn selv bære ansvaret for at hun ikke rakk flyvningen. Klager valgte å ankomme flyplassen med svært liten margin før innsjekking stengte, og klager må bære risikoen for dette. Det er derfor ikke grunnlag for refusjon av klagers merutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)