

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

539/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes to døtre skulle reise fra Gardermoen til Bodø 3. oktober 2011 med DY204 kl. 08:45, og møtte opp en time før avgang. Norwegian hadde åpenbart ikke nok bemanning siden innsjekkingskøen omtrent ikke beveget seg. I tillegg var det problemer med innsjekkingsautomatene. Dette resulterte i lange køer og at klager kom for sent frem til innsjekkingsranken.

Klager fikk beskjed av Norwegian at hun hadde møtt opp for sent og måtte betale gebyr på 2 120 kroner for å endre billettene til neste avgang kl. 13:10. Klager er svært kritisk til måten hun ble behandlet på. Hun møtte opp en time før avgang som skal være mer enn nok.

Klager har reist flere ganger og møtt opp til samme tid uten at det har vært noe problem. Klager mener det er uprofesjonelt av Norwegian å fraskrive seg ansvaret på denne måten. Klager krever erstatning for endringsgebyret på 2 120 kroner.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians reisebetingelser anbefaler flyselskapet sine passasjerer å møte opp i god tid på flyplassen. Det er passasjerenes eget ansvar å påse at man rekker å sjekke inn. Norwegian kan ikke ta ansvar for heftelser underveis til flyplassen.

Innsjekk innenlands stenger 30 minutter før original avgangstid. Å møte opp en time før avgang er ikke tilstrekkelig tid, spesielt ikke når man reiser med små barn.

Norwegian vil understreke at det var starten på høstferien denne mandagen, og Norwegian hadde derfor god bemanning på Gardermoen. Norwegian viser til situasjonsrapport fra Gardermoen hvor det kommer frem at innsjekkingskøen på det lengste var ca. 8 minutter ved 08:15 tiden.

Klager fikk endret billettene mot gebyr 9 minutter før avgangen kl. 08:45 selv om det egentlig var for sent. Dette ble gjort av godvilje så klager skulle slippe å kjøpe nye billetter.

Norwegian beklager at klager følte seg dårlig behandlet på Gardermoen. Norwegian tar dette til etterretning, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

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. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf. Norwegians vilkår pkt. 3.1

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 innsjekkingsautomater, innsjekking via Internett m.v. 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 innsjekkingssranken, 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, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Klager skulle i dette tilfellet fra Gardermoen til Bodø mandag 3. oktober 2011 kl. 08.45. I henhold til Norwegians vilkår måtte klager være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang, dvs. kl. 08.15. Klager opplyser at hun møtte opp på Gardermoen en time før avgang, dvs. at hun hadde 30 minutter å sjekke inn på. Klager rakk ikke innsjekking i tide.

Norwegian opplyser at deres log viser at køen til innsjekk på det lengste var ca. 8 minutter ved 8:15 tiden.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av forbrukerrepresentant Sverre Åril, finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ikke møtte frem i tide. Flertallet viser til Norwegians log og til at det ikke er objektive opplysninger som understøtter klagers opplysninger. En kan således ikke se bort i fra at klager har tatt feil av tiden. Innsjekkingen stenger automatisk 30 minutter før avgang, og Norwegian måtte således avvise klagerne.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Sverre Åril, finner det mest sannsynlig at klager møtte frem i tide, men at hun ikke rakk frem til innsjekking i tide grunnet feil

på innsjekkingsautomater og utilstrekkelig bemanning i innsjekkingsskranken. Etter mindretallets syn bør Norwegian erstatte klagers ekstraavgifter.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, 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.