Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter grunnet nektet ombordstigning. Lange køer ved innsjekk/bagasjeinnlevering.

Dato

03.11.2022

Saksnummer

2022-00912

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (klager og hans sønn) skulle reise med Norwegian fra Gran Canaria til Bergen kl. 15:50 den 2. mars 2022 (rutenummer DY1839).

Klager ankom LPA lufthavn kl. 14.15 med leiebil for innsjekk til 15.50- fly til Bergen for klager og hans sønn på 16 mnd. De var allerede sjekket inn elektronisk. Besteforeldrene stilte seg i innsjekkingskø med bagasje og baby, mens klager leverte leiebilen. Det vises til fremlagt kvittering fra utleiebyrå, som dokumenterer tid for ankomst. Klager hadde med mor, stefar og sønn som han satte av på terminalen før han kjørte ned og leverte bilen tilbake. Dvs at de stod i køen 15-20 minutter før klager fikk levert leiebilen.

Informasjonstavlene viste at innsjekk til Bergen skulle skje fra skrankene 119-124. Klager sto i 119. Køen beveget seg svært sent og de ble bekymret for ikke å komme frem til bagasjeinnleveringen i tide. Klager kontaktet en Norwegian-ansatt som hadde hentet ut passasjerer fra samme kø som klager, som skulle til Helsinki. Klager gjorde henne oppmerksom på at de skulle til Bergen. Hun sa ok og «wait in line». Klager gjorde som hun sa, men når de omsider kom frem til innsjekk fikk de beskjed om at vi var for sent ute og de ikke ville komme med flyet. Klokken var da 15.15. Etter en hektisk runde med skrankepersonalet fikk klager beskjed om at det ikke var noe de kunne gjøre for å få dem ombord og at de måtte kontakte Norwegian-kontoret i underetasjen for å få hjelp. Klager gikk dit og sjekket på veien informasjonstavlene som stadig viste «final call». På kontoret kunne de ikke hjelpe med annet enn å sjekke mulighetene for senere fly. Første mulighet var lørdag den 5. mars.

Personalet var imidlertid behjelpelige med å dokumentere hendelsesforløpet. De logget en kommentar på systemet som klager fikk kopi av. Den sier imidlertid bare at klager kom for sent til innsjekk. Klager skrev derfor inn for hånd på dokumentet at

ansatt nr. *** (fjernet av nemnda) bekreftet at hun hadde observert dem stående i kø på innsjekk 119. Hennes overordnede(nr: **** (fjernet av nemnda) bevitnet denne uttalelsen. Klager fikk også hennes ansatt nr. og skrev det inn på dokumentet i begges påsyn. Klager understreker at det var en god tone på dette tidspunktet i prosessen, mens det var adskillig mer hektisk da de forsøkte å få personalet i tale da de ble nektet ombordstigning. Andre passasjerer involverte seg også fordi de opplevede håndteringen av situasjonen som helt urimelig. Det burde fortsatt vært mulig å få klager med reisefølge ombord. Eventuelt med ettersending av bagasje. De ansatte var i ettertid oppriktig lei seg for hva som hadde skjedd, ikke minst fordi de så at en baby var involvert.

Klager stiller spørsmålstegn ved hvorfor Norwegian blander sammen så mange avganger på fem innsjekkingspunkter at de ansatte må gå i køene og hente ut passasjerer som har fulgt anvisningene på informasjonstavlene, men likevel havner i feil kø (som i i klagers tilfelle). Flyselskapet innrømmet at de ikke hadde "hentet ut" passasjerer til Bergenavgangen som de skulle ha gjort.

Klager fikk tre døgn ekstra på Gran Canaria med de kostnader dette medførte, og måtte kjøpe ny hjemreise.

Når det gjelder Norwegian sitt tilsvar poengterer klager at det ikke er korrekt at de ikke meldte seg til skranken innen angitt tidsfrist.. Som det tydelig fremgår av klagen, var det nettopp det klager gjorde. Det vises til tidligere forklaring og dokumentasjon på dette. Norwegian legger derfor feil faktum til grunn i sitt svar.

Klager viser også til Transportklagenemndas avgjørelse i saksnummer 2021-01354, hvor nemnda fastholder at det er flyselskapets ansvar å få med passasjerer såfremt de har stilt seg i køen ved innsjekkingsskranken rettidig.

Det er fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Klager har på forespørsel fra sekretariatet konkretisert at resterende krav er at Norwegian dekker nye flybilletter med Ving, ny leiebilutgift og evt. tilbakebetaling av Norwegian-billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene møtte dessverre ikke opp ved innsjekk i henhold til tidsfristene for flyvningen. Ved booking av flybillett må en bekrefte å ha lest og akseptert Norwegian sine regler og vilkår for reise. I henhold til Norwegian sine vilkår åpner innsjekk for flyvninger fra Spania to timer før avgang, og stenger 45 minutter før avgang. Dersom passasjeren presenterer seg selv for innsjekk etter dette tidspunktet, vil de bli nektet befordring. Innsjekk stenger automatisk på alle stasjoner og kan ikke overprøves av innsjekkspersonalet. Det er ingen andre logiske årsaker til den nektede befordringen, ettersom det ikke foreligger noen rapporter som tilsier noe annet for denne flyvningen. DY1839 fløy videre i henhold til planlagt rutetid. Det vises til fremlagt Movement Log.

Hver enkelt passasjer er personlig ansvarlig for å beregne nok tid til å forsikre seg om at innsjekk kan gjennomføres før tidsfristen. Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for passasjerer som mister avgangen grunnet innsjekksfristene.

I tillegg vises det til artikkel 8.3 i Norwegian sine befordringsvilkår hvor det står at Norwegian ikke er ansvarlig for tap eller kostnader dersom passasjeren ikke overholder innsjekk- og boardingfrister.

Basert på ovenstående kan Norwegian ikke imøtekomme kravet. Slik Norwegian ser det har klager ikke rett på EU-erstatning. Norwegian kan heller ikke være ansvarlig for å dekke nye flybilletter eller andre kostnader.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 og assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9".

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helseeller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Det springende punktet i saken er om klager har møtt til innsjekking til riktig tid.

Innsjekk åpnet to timer før avgang, dvs. kl. 13:50, og stengte 45 minutter før avgang, dvs. kl. 15:05. Dette var klager kjent med.

Klager har fremlagt dokumentasjon på at leiebilen ble levert på flyplassen kl. 14:39. Han har videre forklart at han slapp av familiemedlemmene tidligere slik at de kunne stille seg i køen for innsjekking med en gang. Det anføres at de ankom flyplassen kl. 14:15, og at klagers familiemedlemmer (som var med på flyplassen) stod i køen 15-20 minutter før klager fikk levert leiebilen, dvs. fra ca. kl. 14:20. Norwegian har på sin side forklart at det ikke foreligger noen rapporter som tilsier annet enn at klager var for sen til innsjekk, og at dette var årsaken til den nektede ombordstigningen.

Nemnda finner det sannsynliggjort at klagers reisefølge stilte seg i køen for innsjekk ca. kl. 14:20, dvs. 45 minutter før fristen for innsjekking utløp og halvannen time før avgang. Klagers leiebil ble levert kl. 14:39, dvs. 25 minutter før fristutløp. Klager må derfor selv ha stilt seg i innsjekkingskøen etter dette. Nemnda legger videre til grunn at klager kom

frem til skranken ca. kl. 15:20. Da var fristen for innsjekking til den aktuelle avgangen utløpt for 15 minutter siden.

Klager har opplyst at han forut for dette tok kontakt med personale på flyplassen, og fikk beskjed om å holde seg i køen. Det er ikke klart for nemnda når han tok denne kontakten, og nemnda finner ikke å kunne tillegge henvendelsen eller svaret på denne avgjørende vekt.

Nemnda bemerker at passasjerer må ta en viss høyde for køer og ventetider. Det var i denne saken tale om en reise fra Spania til Norge, og innsjekkingen åpnet to timer før avgang. Det var klager kjent med. Videre påpekes at både Ving og Norwegian på sine informasjonssider fremhever at det er viktig å være ute i god tid (Norwegian sier minimum 2 timer før planlagt avgangstid).

Klager har vist til sak nummer 2021-01354 fra Transportklagenemnda. Nemnda bemerker at klager i den saken hadde møtt opp i henhold til anbefalingen om oppmøtetid fra flyselskapet, som var minst 1 time før avgangstid på en innenlands reise. Vedtaket har derfor ikke avgjørende overføringsverdi denne saken.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndleder - konkluderer under en viss tvil med at klager må ta ansvaret for at ha beregnet seg for liten tid og kom for sent til innsjekk på denne reisen, og at Norwegian ikke kan holdes ansvarlig for dette.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener saken bør avvises da den reiser bevisspørsmål knytte til hva som i innsjekkingskøen som ikke lar seg avklare.

Transportklagenemndas konklusjon - under dissens som nevnt over - er at klager ikke ble utsatt for en nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager kan derfor ikke gis medhold i sine krav fremlagt for Transportklagenemnda.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)
Joachim Sponheim (SAS)
Edvin Gagnes (Flyr)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)