

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Problemer med elektronisk innsjekk - ikke utstedt ombordstigningskort elektronisk. Krav om refusjon av flybilletter, billetter med flytog, fast track, samt krav om standarderstatning.

Dato

21.08.2023

Saksnummer

2023-00183

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise tur/retur fra OSL til LGW samme morgen som flyets avgangsdato, 14. januar. Billetten ble bestilt og betalt kl. 07:13. Flyets avgangstid var 08:40.

Klager sier han mottok bestillingsbekreftelse på e-post og brukte lenken i denne til å sjekke inn online mens han satt på flytoget der han fylte inn passdetaljer og også betalte for fast track. På neste skjermbilde var det en knapp for å få opp ombordstigningskort, men denne fikk klager ikke opp. Da klager trykket på knappen ble han bare sendt tilbake til forrige side.

Klager prøvde så lenken fra bekreftelsesmailen igjen, og fikk da beskjed om at bookingen ikke fantes lenger, altså at de ikke fant en booking med hans navn og dette referansenummeret. Samme resultat fikk klager da han prøvde å logge seg inn via websiden til Norse.

Da klager kom frem til flyplassen kl 08:00 prøvde han å finne Norse-ansatte, men det var ingen i check-in disken eller noe annet sted utenfor Security og uten ombordstigningskort kunne han ikke komme seg gjennom Security og til flyet som på dette tidspunkt var i gang med boarding. Norse har ingen telefonnummer man kan ringe, så det var en umulig situasjon å løse og klager måtte dra hjem igjen på flytoget.

Klager sendte inn krav til Norse samme dag. I svaret fra dem skriver de at man må sjekke inn fysisk ved deres innsjekkingsskranker da online check-in for tiden er utilgjengelig hos Norse. Dette må også gjøres 60 minutter før avreise. Klager sier også at de sender e-post til kunder om dette 24 timer før avreise, så de mener åpenbart at dette er noe de bør informere kundene om.

Klager fikk ikke denne e-posten fra dem og gjennom bookingprosessen ble det aldri opplyst at klager måtte sjekke inn fysisk på flyplassen 60 minutter før. Knappen på nettsiden deres for online booking var også tilgjengelig og klager gikk gjennom denne prosessen 07:32 da han fylte inn passdetaljer og betalte for fast track.

Norse sier at det er kundens ansvar å møte opp 60 minutter før avgang på deres check-in skranke fordi det er deres prosess nå som online check-in ikke fungerer. Dette må de selvsagt opplyse om ved kjøp av billetter slik at kundene vet at Norse er det eneste norske selskapet på OSL som ikke har online check-in.

Klager mener det er urimelig at han skal betale for en flyreise han umulig kunne gjennomføre på grunn av deres utfordringer med IT-systemer, prosesser og kundekommunikasjon. Klager krever refusjon av flybilletter (2090 NOK), fast track (120 NOK), flytogbilletter tur/retur (420 NOK), samt standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse har i det vesentlige anført:

Klager bestilte tur/retur-flyvning fra OSL til LGW med avgang 14. januar klokka 08:40 gjennom våre nettsider klokken 07:10 samme dag. Fast track ble kjøpt gjennom vår nettside 07:28.

Klager skriver at han ankommer Oslo Lufthavn klokken 08:00 og at det ikke er noen fra Norse tilgjengelig. Da innsjekk hos oss på denne flyvningen stenger 07:40 stemmer altså dette.

På vår hjemmeside informerer vi om at innsjekk stenger 60 minutter før avreise og at alle passasjerer må hente ombordstigningskortet på flyplassen før man kan gå gjennom sikkerhetskontrollen. Vi henviser til følgende del av vår hjemmeside som kan finne om man trykker på kundeservice og sjekkliste før flyturen (<https://flynorse.com/nb-NO/support/pre-flight-checklist>). Dette blir også informert om gjennom vår FAQ-side.

Vi kan dessverre ikke refundere for den kjøpte billetten i dette tilfellet da innsjekk stenger 60 minutter før avreise, og klager som han selv bekrefter, møtte opp etter denne tidsfristen.

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter saken oppsto det problemer ved innsjekk da klager ikke fikk hentet ut ombordstigningskort elektronisk.

Klager har opplyst at han mottok ordrebekreftelse fra Norse etter å ha kjøpt billett, og at han sjekket inn online via ordrebekreftelsen, men at knappen for å få opp ombordstigningskortet ikke fungerte. Klager anfører at han ikke skal måtte stå til ansvar

for Norse ikke har online check-in som fungerer. Klager anfører videre at de ikke kan forvente at man leser alt de har på nettsiden deres siden de sender ut ordrebekreftelse med lenke for online check-in, og at man som kunde da må kunne forvente at man faktisk kan sjekke inn online.

Nemnda mener det er viktig å undersøke vilkår og betingelser nøye i forkant av bestilling av en flyreise. Det er også viktig å sette seg inn i tilgjengelig informasjon på nettsidene til flyselskapet. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som hovedregel bindende.

På nettsidene til Norse under "Sjekkliste før flyturen" står følgende:

"Sjekk inn på nett – dette alternativet er tilgjengelig 24 timer før flyets avgang og vil fremskynde reisen din gjennom flyplassen. Innsjekk stenger 60 minutter før planlagt tid for avgang.

Alle passasjerer må hente ombordstigningskortet sitt på flyplassen før de går gjennom sikkerhetskontrollen. Sørg for å sette av nok tid til dette, også når du ikke skal levere noen innsjekket bagasje."

På nettsidene til Norse under "Ofte stilte spørsmål" (FAQ) er det en seksjon for "At the airport" med tittelen "Issues with boarding pass?" Her står det følgende:

"To ensure a smooth airport experience, all passengers must collect their boarding passes at the check-in desk."

Følgende tekst er også relevant:

"In the event that your boarding pass cannot be scanned at the security checkpoint, please return to the check-in desk to have it re-issued.

We advise passengers to arrive at the airport well in advance to account for unexpected situations such as security checkpoint issues. It's important to note that boarding passes cannot be issued after the check-in deadline, which is 60 minutes prior to departure."

Klager har anført at det gjennom bookingprosessen aldri ble opplyst om at klager måtte sjekke inn fysisk og hente boardingkort på flyplassen 60 minutter før, og at dette burde opplyses om tydelig ved kjøp av billetter slik at kundene vet at Norse er det eneste norske selskapet på OSL som ikke har online check-in. Knappen på nettsiden deres for online booking var også tilgjengelig og klager gikk gjennom denne prosessen 07:32 da han fylte inn passdetaljer og betalte for fast track.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at det fremgår av informasjon som finnes lett tilgjengelig på nettsidene til Norse at ombordstigningskort må hentes på flyplassen. Flertallet mener at klager har et ansvar for å sette seg inn i reglene som gjelder, inkludert informasjon gitt på nett, i forkant av bestilling.

Flertallet mener også at når det oppgis at ombordstigningskort må hentes på flyplassen senest 1 time før avgang, så er det ikke tilstrekkelig å møte opp på flyplassen 40 minutter

før avgang. Klager burde ha beregnet mer tid på Gardermoen for å ha mulighet til å hente ut ombordstigningskortet fysisk der. Mer tid ville også ha økt sjansen for å få hjelp da problemer oppsto. Norse kan etter flertallets oppfatning ikke holdes ansvarlige for verken refusjon av flybilletter, flytogbilletter, fast track eller standarderstatning da klager tok en risiko ved oppmøte på flyplassen mindre enn en time før flyavgang.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, legger til grunn at man finner informasjon på nettsidene til Norse om at man må skrive ut ombordstigningskort under «Kundeservice» og «Sjekkliste før flyturen». All den tid det er vanlig praksis i dag at man kan scanne elektronisk ombordstigningskort fra innlogget side/applikasjon på telefonen, er mindretallet av den oppfatning at informasjon om at man likevel må skrive ut ombordstigningskort på flyplassen må fremgå på en tydeligere og direkte måte til passasjerene. Det kan være i form av direkte informasjon om dette i forbindelse med gjennomføring av elektronisk innsjekk, eller at slik viktig informasjon blir sendt på e-post. Da klager ikke fikk slik informasjon i forbindelse med elektronisk innsjekk, mener mindretallet at klager ikke kan lastes for at han ikke beregnet ytterligere tid til å skrive ut ombordstigningskort på flyplassen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerer faktisk velger å reise. Dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter som er refunderbare. Da klager ikke benyttet seg av flyreisen med Norse, anbefaler nemnda at Norse refunderer skatter og avgifter som er refunderbare.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse refunderer til klager refunderbare offentlige skatter og avgifter på ubenyttet reise. For øvrig anbefaler Transportklagenemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)