

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krever refusjon av flybillett Oslo-Harstad grunnet bagasjeproblemer.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1260/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Harstad 30. mars 2015 kl. 08:55 med DY360.

De sjekket inn på automaten og skulle levere kofferten på bagdrop. Det var stor kø for levering og innen de kom frem til bagdrop var deres innleveringstid gått ut. Det var ingen hjelp å få i Norwegian sin skranke. Klager ble informert om at de skulle ha møtt to timer før og at de må bare reise med annet selskap. De fikk ikke reist med flyet som avtalt da de ikke fikk med bagasjen.

Klager krever å få refundert flyreisen Oslo-Harstad.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Dette står i Norwegian sine reisevilkår:

«Vi anbefaler alle passasjerer å sjekke inn i god tid før avreise. Hvis du ankommer etter den fastsatte innsjekkingsfristen, vil du ikke ha muligheten til å sjekke inn. Innsjekking åpner to timer før avreise på innenlandsreiser og stenger 30 minutter før avreise.»

Det er enhver passasjer sitt eget ansvar å møte på flyplassen i god tid, for å rekke alle formaliteter som skal gjøres innen gitte frister. Når man beregner hvor mye tid man trenger på flyplassen, er det viktig å ta høyde for kø ved innsjekk, bagdrop, sikkerhetskontroll og så videre.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ubenyttet billett, men Norwegian refunderer skatter/avgifter tilbake til registrert betalingskort.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt brev.

### Nemnda bemerker:

Innsjekkingen hos Norwegian ved innenlandsflygninger åpner to timer før avreise og stenger 30 minutter før avreise. Skal man sende bagasje, må den være levert i bagdrop eller

innsjekkingsskranken innen fristen. Kommer man for sent, kan Norwegian nekte passasjerer å sjekke inn

Det er ikke omtvistet at klager ikke rakk bagdrop i tide. Klager har anført at dette skyldtes problemer i bagdrop. Norwegian anfører at klager har møtt frem for sent.

Klagers fly hadde avgang kl. 08:55. Innsjekking stengte således kl. 08:25. Klager har opplyst at de ankom Gardermoen ca. kl. 08:00. De hadde i så fall ca. 25 minutter til å gå fra flytoget, sjekke inn på automat og levere bagasjen i bagdrop. Normalt burde det gå greit, men det skal ikke store køer til før det blir problemer. Møter man tidligere opp vil man kunne avvente situasjonen, velge annen innsjekningsautomat, manuell bagasjeinnsjekking e.l. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klagerne har møtt frem for sent, og er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for de følger det fikk. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*