

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpt billett med SAS, opprinnelig billett, samt kompensasjon for mat og drikke i ventetiden som følge av nektet ombordstigning.

Dato

30.03.2022

Saksnummer

2021-01818

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian den 24. oktober 2021 fra Bergen til København med avgang kl.15:25. Klager hadde kun håndbagasje og møtte opp til innsjekk kl.14:50. Klager ble nektet ombordstigning, da han ankom for sent, og boarding var avsluttet. Klager viser til Norwegians nettside der det står at innsjekking er 30 minutter før avgang i Norge, Sverige, Danmark og Finland, og at det eneste unntaket er på Arlanda, som har 45 minutter. Klager måtte kjøpe ny billett med SAS med avgang kl.18:50. Klager krever refusjon av nyinnkjøpt billett med SAS og opprinnelig billett, samt kompensasjon for mat og drikke i ventetiden

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar for nemnda.

Til klager har Norwegian i det vesentlige anført:

For å unngå forsinkelser er vi avhengig av at nødvendige prosedyrer er gjennomført innen satte frister. Hver enkelt passasjer er selv ansvarlig for å beregne god nok tid til å fullføre innsjekk og bagasjeavlevering innenfor fristen for sin avgang. Frister for innsjekking er oppgitt på reisedokumentet og på vår nettside: <https://www.norwegian.no/reiseinformasjon/innsjekking-og-boarding/frister-for-innsjekking/> Passasjerer som ikke overholder fristen for innsjekk vil ikke ha krav på refusjon av billetten eller andre utgifter de måtte pådra seg. I tillegg vil ikke-refunderbare billetter gå tapt. Myndighetspålagte skatter og avgifter vil imidlertid bli refundert til samme betalingsmiddelsom ble benyttet ved bestilling av reisen dersom billetten ikke er benyttet. Vi har forståelse for at våre vilkår kan virke strenge og lite fleksible, men det er svært viktig at vi følger disse for å sikre at avgangen går til oppsatt avgangstid.

Ettersom din reise var mellom Norge og Danmark stenger innsjekking 45 minutter før avgang. Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerk

Klager rakk ikke Norwegians flyvning DY968 fra Bergen til København 24. oktober 2021 kl. 15.25.

I henhold til Norwegians nettsider må man på innenlandsflyvninger innen Norden være ferdig innsjekket minst 30 minutter før avgang. På andre avganger innen Europa er fristen 45 minutter.

Klager anfører at han møtte opp ved innsjekkingsskranken 35 minutter før avgang. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager har misforstått innsjekningsfristene. Klager hadde ikke en innenlandsflyvning innen Norden, men en reise mellom to land i Norden. Det er da fristen på 45 minutter som gjelder.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som sjekker inn eller ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Det er derfor ikke grunnlag for refusjon av flybilletter samt ekstra utgifter, utover allerede refunderte flyskatter- og avgifter for klagers opprinnelige billett med Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)