

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon ekstraavgifter.

Dato

23.08.2023

Saksnummer

2023-00055

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise med Norwegian den 21. februar 2022 fra Oslo til Edinburgh med avgang kl.11:40.

Klager og hans kone hadde på forhånd fått sjekket inn online, men datteren under 18 år ikke fikk gjort det samme, da hun ikke automatisk ble godkjent som «full- vaksinert».

Klager ble noe forsinket på vei til flyplass grunnet veiarbeid, men stilte seg i innsjekkingskø ca. kl.10:40. Det var kun en skranke åpen, og det tok tid. Klager mener at innsjekkingspersonalet var uerfarne, og at de jobbet sakte. Etter ca. 5 minutter, kontaktet klager personalet, og ba om å få slippe frem i køen slik at de ikke mistet sin avgang, men fikk da kun beskjed om å vente, og at de ville rekke avgangen til Edinburgh. Det ble klagers tur ca. kl.10:52. Etter at innsjekkingspersonalet hadde veid bagasjen og sjekket deres dokumenter, fikk de bare beskjed om at innsjekkingen var stengt. Klager ble møtt med en lite hyggelig holdning når han kontaktet samme person som hadde bedt de bli stående i køen. Klager følte seg fullstendig avvist.

Klager kjøpte nye billetter med SAS til Manchester, leide bil og kjørte til Edinburgh samme dag. Klager fikk ekstra utgifter på til sammen 1041,9 GBP (flybilletter 655,8 GBP, leiebil 344,7 GBP og bensin 41,4 GBP).

Klager krever standarderstatning og refusjon av sine ekstraavgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Norwegian har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Norwegian har i svaret til klager vist til sine regler som sier at innsjekk på flyplassen stenger 45 minutter før avgang. Klager har opplyst at de møtte opp ca 60 minutter før avgang og at de kontaktet personalet etter ca 5 minutter i køen for å slippe frem slik at de kunne rekke å sjekke inn før det stengte. Norwegian har ikke svart nemnda og nemnda legger derfor til grunn klagers forklaring om at klager møtte opp før avgangen stengte og at klager tok kontakt for å bli prioritert slik at de kunne rekke å sjekke inn før innsjekking stengte.

Siden nemnda legger til grunn at klager møtte opp før innsjekk stengte, har klager krav på standarderstatning som følge av nektet ombordstigning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 punkt 3. Standarderstatningen utgjør 250 EUR pr. person, til sammen 750 EUR.

Nemnda mener at Norwegian i tillegg må erstatte det tapet klager har lidt som følge av nektet ombordstigning., 1041,9 GBP

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning med 250 EUR pr. person og erstatter klagers utgifter med 1041,9 GBP.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)