

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

380/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim 8. juli 2011 kl. 16:25 med DY756. Han møtte opp en time før avgang.

Da innsjekkingsautomatene ikke fungerte en etter en, fikk klager hjelp av en Norwegian ansatt. Heller ikke hun greide å sjekke inn. Klager begynte å bli bekymret for tiden siden han hadde en del bagasje og spesialbagasje, men Norwegians representant sa at det ikke var noe problem, og at han bare måtte stille seg i kø.

Ved innsjekkingssranken ble klager avvist, da han kom 4 minutter for sent.

Klager måtte betale høye gebyr for å få bli med neste avgang en halv time senere.

Klager mener ikke han kan straffes for at Norwegian hadde tekniske problemer med innsjekkingsautomatene sine. Han mener videre det var svært uheldig av damen som forsøkte å hjelpe han ved automatene, å si at de hadde god tid og at det bare var å stille seg i kø.

Klager krever refundert ekstraplattformene i forbindelse med ombookingen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

For å kunne fullføre en bestilling på Norwegians nettsider, må man krysse av for å ha lest flyselskapets regler og vilkår. Her står følgende:

«Vi anbefaler våre passasjerer å sjekke inn i god tid før avreise. Innsjekk åpnes vanligvis 2 timer før avgang. Innsjekk stenger 30 minutter før planlagt avgang for innenlandsreiser, og 45 minutter før planlagt avgang for internasjonale flygninger.»

Klager burde spesielt møtt opp i god tid siden han hadde en del bagasje og spesialbagasje som skulle sendes. Norwegian anser det slik at klager har beregnet for kort tid for å gjennomføre innsjekk i henhold til flyselskapet reisevilkår.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang. Det fremgår videre av Norwegians vilkår at innsjekkingen stenger 30 minutter før planlagt avgang for innenlandsreiser.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekningsautomater, innsjekking via Internett m.v. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingssranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne møtte frem på flyplassen en om lag time før avgang. De hadde følgelig om lag 30 minutter på å sjekke inn. Normalt burde det være tilstrekkelig ved en ettermiddagsavgang i juli hvis ikke spesielle problemer oppstår. Klagerne hadde imidlertid med så vel vanlig bagasje som spesialbagasje, slik at tiden de hadde tilgjengelig ikke var romslig.

Klagerne har opplyst at det var problemer med innsjekkingsskranke, og at det førte til at klagerne ble forsinket. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger det til grunn. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne i dette tilfellet må bære ansvaret for at de ikke rakk å sjekke inn innen fristen. Klagerne måtte være forberedt på at det kunne være trafikk eller andre hindringer som kunne forsinke dem og burde ha møtt frem tidligere for å være sikker på å rekke å sjekke inn i tide.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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