

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og hotellovernatting, grunnet overbooket flyvning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00202

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Barcelona til Oslo den 19. juli 2015 kl.11:55 med VY 8539.

Klager ankom flyplassen to timer før avgang. Da det ble deres tur til å sjekke inn, var det 35 minutter til avgang og innsjekkingen var derfor stengt. I Vuelings informasjonsdisk ble det informert om at neste fly med selskapet hadde avgang

2. august. Klager tok derfor kontakt med Norwegians informasjonsdisk og fikk bestilt returbilletter til Oslo samme dag, til 14 914 kroner.

Ved ankomst Gardermoen var det midnatt og det hadde gått 13 timer siden de forlot hotellet i Barcelona. Klager tok derfor inn på hotell for å hvile før de skulle kjøre til Trondheim. I den forbindelse påløp det hotellkostnader på 799 kroner og matutgifter på 500 kroner.

Klager viser til vedlagt dokumentasjon av booking bekreftelsen og hjemmesiden som viser at innsjekking starter to timer før, og motsetter seg med dette Vueling Airlines' anførsel om at innsjekking starter 2 timer og 30 minutter før.

Klager krever at merkostnadene pålydende 16 213 kroner refunderes av flyselskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet har strenge regler for innsjekking og ombordstigning. Derfor blir alle passasjerer på flyplassen, ved bestilling og i reisevilkårene, informert om at innsjekkingen åpner 2 timer og 30 minutter før avgang og stenger 40 minutter før avgang.

Når gaten er stengt er det ikke mulig å åpne innsjekkingen av operasjonelle og sikkerhetsmessige grunner. Derfor oppfordres alle passasjerer til å møte i god tid for å unngå problemer med lang ventetid i innsjekkingen.

Videre informerer selskapet om at det er mulig og både sjekke inn å skrive ut billettene på nettet. Dette ved å følge stegene på siden «check-in-online».

Vueling Airlines kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av merkostnadene på 16 213 kroner.

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.

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 innsjekkingssautomater, innsjekking via Internett mv. 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.

Det er ikke omstridt at klagerne ikke fikk sjekket inn innen den angitte frist på 40 minutter før flyavgang. Klagerne har anført at de stilte seg i innsjekkingsskøen to timer før flyavgang, men at køen gikk svært tregt. Vueling har opplyst at enhver hendelse under innsjekkingen er registrert. Nemnda oppfatter Vueling slik at selskapet i dette tilfellet ikke har registrert noe unormalt eller "hendelser" under innsjekkingen.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger uklart hva som var årsaken til at klagerne ikke fikk sjekket inn i tide. Nemnda er av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig lar seg klarlegge under saksbehandlingen og finner derfor å måtte avvise klagen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2.

Vedtak

Klagen avvises.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Linda Olsen (Norwegian)
Camilla Rise (NHO luftfart)