

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

558/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Hamburg via Oslo den 10. mai 2013 kl. 08:00. Klager ankom flyplassen mer enn 45 minutter før avgang, men ble likevel nektet ombordstigning på DY607 fra Bergen til Oslo.

Sjekk-inn automaten fungerte ikke, og det var kun to billettskranker var åpne. Det var usedvanlig mange mennesker som skulle reise denne dagen, dette medførte lange køer.

Klager måtte kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Klager krever refundert sine ubenyttede Norwegianbilletter.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Innsjekking på innenlandsreiser stenger automatisk 30 minutter før avgang, og denne fristen forlenges ikke dersom en passasjer er forsinket.

Det er alltid passasjerens eget ansvar å sørge for å være ferdig innsjekket innenfor fristen. Informasjon om innsjekkingsfrist får man ved bestilling, og den er tilgjengelig på Norwegians nettside og på selve reisedokumentet.

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 fremkommer videre av Norwegians vilkår at passasjerene på innenlandsreiser må være ferdig sjekket inn senest 30 minutter før avgang.

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.

Klager skulle i dette tilfellet fra Bergen til Oslo. I henhold til Norwegians vilkår måtte de være ferdig innsjekket innen 30 minutter før avgang. De møtte opp ca. 45 minutter før avgang men rakk ikke å sjekke inn innen fristen.

Nemnda er 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 mange som skulle reise denne morgenen, og at det således kunne være kø. Det er heller ikke uvanlig at det kan oppstå problemer av forskjellige slag i forbindelse med innsjekking, og passasjerene må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette. Fremmøte kun 15 minutter før innsjekningsfristen er ikke tilstrekkelig.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes 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.