

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

013/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Amsterdam til Oslo 23. oktober 2011 kl. 21:25 med DY1259. Klager trodde ikke de behøvde å sjekke inn siden de ikke måtte det på utreisen fra Oslo til Amsterdam. Klager viser til følgende informasjon på Norwegians nettside:

«If you are travelling with hand luggage only on a flight within the Nordic countries or on a flight from the Nordic countries into Europe, you can take advantage of our Direct to Gate service.»

Klager mottok i tillegg en sms med følgende melding: «Velkommen ombord på DY1259...» Klager forstod sms'en slik at man kunne gå rett til gate.

Ved gate ble klager nektet ombordstigning siden han ikke hadde sjekket inn. Den ansatte ved gaten var svært arrogant og lite hjelpsom.

Grunnet svært misledende informasjon fra Norwegian endte klager opp med å kjøpe nye billetter på neste ledige avgang dagen etter.

Klager krever refusjon av nye flybilletter, til sammen euro 628,38. Videre krever klager refusjon av utgifter til hotell, euro 93, parkering, kroner 218, samt tapt arbeidsfortjeneste, kroner 1 400.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettsider, må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Passenger must check in 30 minutes before the scheduled departure time at the latest for flights within Scandinavia, and 45 minutes before flight departures outside Scandinavia.»

Videre står det:

«All passengers on international flights must check in before proceeding to the departure gate.»

Norwegian sender alltid ut en Velkommen om bord sms i det innsjekkingsskrankene åpner. Det er ikke en bekreftelse på at passasjerene nødvendigvis er innsjekket i henhold til Norwegians regler og vilkår.

Direct to Gate Service er tilgjengelig for reise fra de nordiske landene til Europeiske destinasjoner, men er dessverre ikke tilgjengelig for reise fra Europeiske land til de nordiske landene. Dette er tydelig angitt på klagers reisedokument.

Det er passasjerenes ansvar å påse at de har forstått innsjekkingprosedyrene.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av informasjonen på klagers billett at passasjerer på internasjonale ruter må sjekke inn før de går til utgangen. Nemnda legger til grunn at samme informasjon fremgikk av Norwegians internettsider på det tidspunkt klager bestilte billettene.

Klager sjekket ikke inn ved avreisen fra Amsterdam. De fulgte således ikke det avtalte vilkår, og nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære ansvaret for at de ikke kom med flyet.

Nemnda har forståelse for at det kan ha virket villedende for klagerne at de til tross for informasjonen på billetten kunne gå direkte til utgangen uten innsjekking på utreisen fra Norge. Etter nemndas vurdering kunne klager imidlertid ikke uten videre gå ut fra at det samme gjaldt på hjemreisen, jf. opplysningene på billetten. Nemnda kan heller ikke se at sms'ene fra Norwegian gir grunnlag for en annen konklusjon.

Det er vanskelig for nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å ta stilling til handlingagentens/Norwegians håndtering av situasjonen i Amsterdam. Gaten var imidlertid på dette tidspunktet åpen, hvilket innebærer at innsjekkingen var stengt. Klagerne kunne således ikke ha sjekket inn på dette tidspunkt.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.