

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet nektet innsjekk/ombordstigning.

### Dato

18.02.2022

### Saksnummer

2021-01542

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bucuresti til Oslo via Helsinki den 29. august 2021. De var opprinnelig tre personer i bookingen, men den tredje personen var ikke med på reisen grunnet sykdom.

Flyvningen fra Bucuresti til Helsinki gikk som normalt. Problemene er knyttet til flyvningen fra Helsinki til Oslo med Norwegian (DY1191 kl. 15:15). Klager med reisefølge forsøkte å sjekke inn på nett for denne flyvningen. De fikk imidlertid en feilmelding, med beskjed om å sjekke inn på flyplassen. Da de ankom sikkerhetskontrollen, ble de forespurt boardingkort. Dette hadde de imidlertid ikke, da de ikke hadde fått sjekket inn. De fikk imidlertid lov til å gå gjennom sikkerhetskontrollen likevel, for å vise frem bookingbekreftelsen ved gaten for manuell innsjekk. Klager sjekket opp om det fantes noen innsjekk for Norwegian før sikkerhetskontrollen, men dette fantes ikke.

Klager har beskrevet at de ankom selve gaten for Norwegian sin flyvning DY1191 1 time og 15 minutter før avgangstid. På dette tidspunktet var det ingen personale ved gaten. Det vises til fremlagt bildebevis. De gikk derfor på toalettet og hentet vann, for å så gå tilbake til gaten igjen. Da de ankom gaten, var den åpnet. Det var to køer: Én for de som hadde boardingkort, og én for de som trengte hjelp fra personalet. Klager ventet i den sistnevnte køen (fortsatt 50 minutter igjen til avgang). De ventet ca. 15 minutter i køen. Da de kom frem og forklarte situasjonen ble de fortalt at innsjekk stengte for 5 minutter siden. De fikk videre beskjed at de kun var operatører, og at de ikke kunne sjekke de inn etter fristen. De fikk videre beskjed om at de skulle ha kuttet køen for å få hjelp. Personalet ville ikke fortelle hva de andre passasjerene i køen hadde hatt av problemer. Flyet gikk uten klager og reisefølget, og de fikk beskjed om at de måtte kjøpe nye billetter på egenhånd. De kjøpte nye flybilletter via Stockholm.

Klager har krevet at Norwegian refunderer de nye billettene, da det var feil på Norwegian online-innsjekk, og de ikke fikk sjekket inn.

Klager anfører at hendelsen klart er Norwegian sin feil. De har forsøkt å kontakte Norwegian flere ganger. Klager har bevis på dette. Klager har også fremlagt skriftlig vitneutsagn fra annen passasjer ved gaten.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Norwegian har anført følgende:

Klager ble nektet ombordstigning grunnet sen innsjekk.

Klager ankom ikke innsjekk innen tidsfristene spesifisert i befordringsvilkårene til Norwegian. Alle passasjerer må bekrefte å ha lest og akseptert disse under bookingen. Innsjekk stenger 30 minutter før avgang på innenlandsflyvninger innen Norden og 45 minutter før for alle andre flyvninger. Dersom passasjerer ankommer innsjekk senere enn dette, vil de bli avvist. Innsjekk stenger automatisk, og kan ikke overprøves av innsjekkingspersonalet.

Det vises til dokumentasjon på at DY1191 HEL-OSL den 29. august 2021 ikke var overbooket.

Norwegian anser at de har handlet i tråd med EU-forordning 261/2004. Rett til refusjon gjennom forordningens artikkel 8 kommer ikke til anvendelse.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j at «nektet ombordstigning» i forordningens forstand er ved «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Basert på fremlagt dokumentasjon finner nemnda det sannsynliggjort av klager at de ikke klarte å sjekke inn på nett, men måtte sjekke inn manuelt. Dette skjer normalt i innsjekkingsskranker eller automater på flyplassen, før sikkerhetskontrollen. I dette tilfellet har passasjerene ikke sjekket inn, men gått gjennom sikkerhetskontrollen og direkte til gate uten å sjekke inn. Da det ble deres tur ved gaten, var det for sent å sjekke inn. Det er passasjerens eget ansvar å sjekke inn i tide. Nemnda finner det helt usannsynlig at det ikke var noen muligheter for å sjekke inn før de gikk gjennom sikkerhetskontrollen. Nemnda kan med dette ikke konkludere med at klager med reisefølge ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand.

Ettersom manglende innsjekk var passasjerens eget ansvar er flyselskapet heller ikke ansvarlig for passasjerens utgifter til nye flybilletter på annet grunnlag.

Basert på ovenstående kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Borgar fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)