

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

204/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim den 26. februar 2013 kl. 16:55 med DY762. Klager møtte opp innen fristen på 30 minutter på Gardermoen, men fikk likevel beskjed om at hun var for sent ute.

Klager måtte kjøpe ny billett til kroner 1 748 som hun krever refundert av Norwegian.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

For å fullføre en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man på innenlandsreiser må være ferdig innsjekket minst 30 minutter før avgang.

Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser, og man må ta høyde for at det kan være kø ved innsjekk, bagdrop og i sikkerhetskontrollen. Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for at innsjekk gjennomføres innenfor betingelsene på reisen.

Klager skriver hun møtte opp på flyplassen 35-40 minutter før avgang. Norwegian anser ikke det som å møte opp i god tid, da man må sjekke inn på automat, levere bagasjen på bagdrop, og man må regne med kø ved begge stasjoner.

Klager har ikke overholdt de vilkår som gjelder for fremmøte.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår at innsjekkingen stenger 30 minutter før flyets publiserte avgangstid på reiser innenlands. Det fremkommer videre at «ved innsjekk på automat må

bagasjen være avlevert bagdrop senest 30 minutter før avgang. Dette betyr at man er ferdig innsjekket når innsjekkingsskranken stenger».

Norwegian har i e-post til nemnda av 25. september 2013 presisert at alle innsjekkingsskranke stenger henholdsvis 30 minutter før avgang på innenlandsreiser og 45 minutter før avgang på utenlandsreiser. Nemnda legger dette til grunn. Nemnda viser i denne forbindelsen også til at det ikke er opplyst noe annet på Norwegians hjemmesider.

Klager fikk ikke sjekket inn på automaten. Nemnda finner at dette mest sannsynlig skyldes at klager forsøkte å sjekke inn etter at innsjekkingsskranke var ute.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager 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.