

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter. Problemer med innsjekking.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-01821

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY758 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 24. januar 2019 kl. 15.40. Han har forklart at han tilsynelatende fikk sjekket inn på mobilen, og mottok tekstmelding som ønsket ham velkommen om bord. Han fikk også tilsendt opplysninger om gate. Da klager skulle gjennom sikkerhetskontrollen, fikk han imidlertid ikke scannet billetten sin. Han forsøkte å sjekke inn på maskinene i avgangshallen, men fikk bare feilmeldinger.

Kundeservicepersonalet forsøkte å hjelpe ham med å sjekke inn på andre maskiner, før han fikk beskjed om å stille seg i kø for å snakke med noen i Norwegians skranke. I skranken fikk han beskjed om at han var to minutter for sent til innsjekking, selv om han ikke hadde med innsjekket bagasje. Klager måtte kjøpe ny billett til kroner 3 549. Billetten han kjøpte var en Flex-billett, og skulle gi ham mulighet til å rekke sin opprinnelige avgang. Han fikk imidlertid ikke plass på avgangen, og reiste med DY760 kl. 16.20.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til ny flybillett med kroner 2 549.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med DY758 fra Oslo til Trondheim 24. januar 2019. Norwegian er av den oppfatning at passasjerer ankom flyplassen kort tid før innsjekking stengte for DY758. Klager kjøpte derfor nye billetter senere samme dag, og har fremsatt krav om refusjon av dette beløpet.

Klager hevder at han var ute i god tid, men at han ikke klarte å sjekke inn innen fristen. Han skriver også at han var ved innsjekkingsskranken innen fristen, men det er ikke fremlagt bevis som bekrefter dette.

Det følger av Norwegians avtalevilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise, da uforutsette ting kan oppstå. Det kan være kø, problemer med automater eller bagasjesystemet eller lignende. De reisende må ta høyde for dette når de beregner nødvendig tid ved flyplassen.

Innsjekking stenger automatisk, og kan ikke gjenåpnes av personalet i skranken. Det foreligger ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. Norwegian er derfor av den oppfatning at årsaken til at klager ikke rakk å sjekke inn var at han ankom flyplassen for sent. Det er passasjerenes eget ansvar å sjekke inn i henhold til Norwegians vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY758 fra Oslo til Trondheim 24. januar 2019 kl. 15.40. Han har fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter.

Klager har forklart at han sjekket inn på mobilen, men at denne billetten ikke fungerte da han skulle gjennom billettkontrollen ved sikkerhetskontrollen. Han forsøkte å sjekke inn på en rekke automater, og ble til slutt henvist til Norwegians skranke, hvor han ble avvist med at han ankom innsjekking to minutter etter at innsjekking for denne flyvningen stengte. Flyselskapet har på side anført at det ikke var noen driftsforstyrrelser med automatene eller innsjekking denne dagen, og at klager må ha ankommet flyplassen for sent.

Det er ikke mulig for nemnda å vite om klager ankom for sent, eller om det oppstod tekniske problemer med innsjekkingsautomatene og innsjekking på mobil denne dagen. Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)