

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet flybillett. Kø i innsjekkingsskranken.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-00827

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1837 fra Las Palmas (LPA) til Stavanger (SVG) 25. mars 2017 kl. 17.55.

Klager ankom flyplassen cirka to timer før avreise. Det var to køer for innsjekking i Norwegians skranker, og klager stilte seg i den korteste køen. Han fikk beskjed om at innsjekking for hans flyvning var i skranken med den lange køen. Klager ble stresset da innsjekking tok svært lang tid, og tok kontakt med personalet. De kunne forsikre seg om at dette var riktig kø for innsjekking. Klager la merke til at innsjekkingsautomatene var ute av drift.

Med cirka 30 minutter igjen til avgang, bestemte klager seg for å gå frem til skranken og spørre. Han fikk beskjed om at det var for sent å sjekke inn på hans flyvning på dette tidspunktet. Han gikk derfor videre til en informasjonsskranke. Han forsøkte å gå gjennom sikkerhetskontrollen da han allerede hadde ombordstigningskort etter innsjekking på internett, men kofferten var for stor til å brukes som kabinbagasje.

Da klager kom tilbake til informasjonsskranken, måtte han kjøpe ny billett. Det er denne billetten klager ønsker refundert av Norwegian. Klager anfører at han møtte opp på flyplassen i god tid før avreise og fulgte personalets instruksjoner. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av ny flybillett til kroner 4 147,19.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1837 fra Las Palmas til Stavanger 25. mars 2017 kl. 17.55. Klager rakk ikke å sjekke inn innenfor innsjekkingsfristen kl. 17.20.

Det fremgår av Norwegians vilkår at innsjekking stenger 45 minutter før avreise. Norwegian anmoder videre sine passasjerer om å møte opp i god tid før avreise, da

forutsette ting kan oppstå på flyplassen som for eksempel køer i innsjekkingsskranken eller sikkerhetskontrollen, problemer med innsjekningsautomatene eller lignende. Dette må den reisende ta høyde for ved beregning av hvor lang tid man trenger på flyplassen.

Det foreligger ingen rapport som tyder på at det var driftsforstyrrelser denne dagen. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon som viser når han ankom flyplassen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon. Flyskatter og avgifter har blitt refundert klager.

Nemnda bemerker

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt blant annet normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser.

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 mv. 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 innsjekkingsskranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid.

Det er ikke omstridt at klagerne ikke fikk sjekket inn innen den angitte frist på 40 minutter før flyavgang. Klager har anført at de stilte seg i innsjekkingsskøen to timer før flyavgang, men at køen gitt svært tregt.

Nemnda oppfatter Norwegian slik at selskapet i dette tilfellet ikke har registrert noe unormalt eller "hendelser" under innsjekkingen.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger uklart hva som var årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn i tide. Nemnda er av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig lar seg klarlegge under saksbehandlingen og finner derfor å måtte avvise klagen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Wenche Skeisvoll (SAS)