

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0954/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 26. juni 2015 kl. 18:15 med DY7001. Klager tok flybussekspressen fra Smestad til Gardermoen kl. 15.54 med ankomst Gardermoen kl. 16.50. Klager fikk ikke sjekket inn på automat, og fant ut at det var en egen bemannet skranke for reisende til USA. Da hun kom dit fikk hun beskjed om at hun var to minutter for sent ute, og ble nektet å sjekke inn. Gaten var fortsatt åpen på det tidspunktet men hun fikk likevel ikke være med flyet.

I ettertid har det kommet frem at årsaken ikke var de to minuttene, men manglende visum. Verken Travellink eller Norwegian hadde på forhånd informert klager om at passinformasjon hun hadde registrert på nettet minst 72 timer før avreise ikke var godkjent. Klager viser til fremlagt utskrift av ESTA-søknad som viser at visum til USA ble godkjent allerede den 24. april. Klager stiller seg kritisk til manglende kundeservice og forståelse fra Norwegians ansatte. Klager gikk glipp av sin sønns bryllup, fire feriedager og 7 000 kroner.

Klager krever erstatning for tapet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager rakk ikke å sjekke inn i tide til å nå DY7001 den 26. juni. Hun hadde kjøpt lavprisbillett som ikke er refunderbar.

Det er enhver passasjers ansvar å møte på flyplassen i god tid for å rekke alle formaliteter som skal gjøres innen innsjekkingsfristen. Klager skulle reise til USA der innsjekk stenger en time før avgang. Norwegian viser til sine regler og vilkår hvor dette kommer frem.

I tillegg til at klager var for sent ute, hadde hun ikke registrert ESTA. Dette er noe Norwegians ansatte kan være behjelpelig med på flyplassen dersom det er nok tid, noe det ikke var i dette tilfellet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Ved reise med Norwegian til USA må innsjekkingen være ferdig minst en time før planlagt avgang. Møter man ikke frem i tide slik at innsjekking kan bli gjennomført innen fristen, kan flyselskapet avvise passasjen. Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen. Den reisende må ta høyde for at forsinkelser kan oppstå og må møte frem i tidsnok til å kunne håndtere slike i rimelig utstrekning.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter herunder visum. Manglende visum kan føre til at passasjerer ikke får reise inn i vedkommende land.

Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager var sent ute. Det skulle således ikke lange køer eller andre problemer til før hun ikke rakk å sjekke inn i tide. Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke lyktes med å sjekke inn på automat. Nemnda kan ikke se bort ifra at det hadde noe med registreringen av klagers ESTA-visum å gjøre. Dette er et forhold Norwegian ikke kan lastes for. Det synes ikke omstridt at klager møtte frem to minutter for sent til manuell innsjekking.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager er nærmest til å bære ansvaret for at hun møtte sent frem og ikke rakk å sjekke inn innen fristen, og nemnda finner 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, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.