

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

573/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Malaga til Trondheim den 25. august 2012 med DY1779.

Klagerne møtte opp i god tid til innsjekk, men da de kom frem til skranken fikk de beskjed om at innsjekk var stengt og at de hadde møtt opp for sent. Det var på dette tidspunktet 45-60 minutter igjen til avgang, og klager mener de kunne rukket flyet om Norwegian hadde gjort et forsøk.

Klagerne endte opp med å kjøpe 7 nye billetter til dagen etter.

Klagerne krever refundert nye billetter, kroner 18 529, biltransport til overnatting kroner 620, samt utgifter til mat 150 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det følgende:

«Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser. Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte i god tid, og påse at innsjekk gjennomføres innenfor de betingelser som er på reisen.»

Videre står det at innsjekk må være avsluttet 45 minutter innen avgang på utenlandsreiser. Norwegian har vært i kontakt med handlingagent i Malaga og fått bekreftet at klagerne møtte opp etter gitte frister.

Norwegian har på grunnlag av ovennevnte dessverre ingen mulighet til å imøtekomme klagerne krav.

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. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang. Det fremgår videre av vilkårene at innsjekkingen stenger 45 minutter flyets publiserte avgangstid på reiser utenlands.

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 innsjekkingsskrankeautomater, innsjekking via Internett m.v. 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. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagerne møtte frem i tide eller ikke. Det står videre påstand mot påstand om hva som skjedde utenfor skranken før denne ble stengt.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne møtte frem for sent. Nemnda viser til rapporten fra handlingagenten.

Norwegian var således berettiget til å avvise klagerne. Dette innebærer at klagerne selv må bære utgiftene til alternativ hjemreisen samt øvrige utgifter de ble påført. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for manglende oppfølging i ettertid.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.