

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for påførte utgifter som følge av at klager ble nektet å levere bagasje på bagasjedrop.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

10/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for påførte utgifter som følge av at klager ble nektet å levere bagasje på bagasjedrop.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen 16. november 2009 med avgang kl. 16.55.

Klager møtte opp på avreisedagen, med noe dårlig tid, men med god tid innenfor oppmøte på tidsrammen som er 30 minutter før avgang.

Klager gikk rett til automaten for å sjekke inn sin bagasje, men fikk der beskjed om at «gaten» var på vei til å lukke. Da klager kom fram til bagasjedrop, forklarte han situasjonen, og han ville levere bagasjen sin så fort som mulig, så han rakk flyet. Han fikk da beskjed om at det var for sent. Klager sjekket sin klokke og ser at det er 33 minutter igjen til avgang. Norwegians ansatte bekreftet tiden, men uttalte at «Sorry, sånn er det bare. For sent».

Klager måtte endre sin billett. Det kostet kr 1.197. Klager er student og for ham er dette en økonomisk påkjenning og han ber om refusjon av beløpet, da han hadde møtt opp innenfor Norwegians gitte tidsramme.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Bestillingen er gjort på Norwegians nettside. I løpet av bestillingsprosessen har klager bekreftet å ha lest og akseptert Norwegians vilkår.

Det fremgår av Norwegians reisevilkår at innsjekkingen på innenlandsruter stenger 30 minutter før publisert avgangstid. Det fremkommer også at ved innsjekk på automat må bagasjen være levert bag drop senest 30 minutter før avgang.

Norwegian har vært i kontakt med sin handlingagent på OSL/Gardermoen og fått bekreftet at innsjekk stengte 30 minutter før avgang. Innsjekk på de forskjellige flightene er tidsstyrt og stenger automatisk. Norwegian må forholde seg til at klokken på innsjekkingssystemet er riktig.

Når innsjekk er stengt er det dessverre for sent å sjekke inn, dette på grunn av at det tar tid å transportere bagasjen ned til fordeling.

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår måtte klager ha levert sin bagasje ved bagasjedrop senest 30 minutter før avgang. Det står påstand mot påstand om klager møtte frem ved bagasjedrop innen fristen. Klager anfører at han var ved bagasjedrop 33 minutter før avgang. Bagasjedrop var da stengt. Norwegian anfører på sin side at innsjekkingen stenger automatisk 30 minutter før avgang.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bagasjedrop var stengt da klager nådde frem dit. I og med at bagasjedrop stenger automatisk 30 minutter før avgang er det grunn til å tro at klager kom for sent frem. Det har i utgangspunktet formodningen mot seg at klokken på innsjekkingssystemet gikk feil. Klager har ikke kunnet underbygge sin påstand om at han møtte frem i tide.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det er mer sannsynlig at klager møtte frem etter tidsfristen enn at han møtte i tide. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.