

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av ekstraavgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

06.10.2011

### Saksnummer

039/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av ekstraavgifter grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sitt funksjonshemmede barn reise fra Stavanger til Evenes den 13. august 2010 kl. 06:50. På grunn av en uforutsett omstendighet med barnet ble klager noe forsinket og var ikke på flyplassen før ca. kl. 06:20.

Innsjekk og gate var da stengt og klager måtte derfor kjøpe nye billetter til totalt NOK 11 213.

Klager mener han er feilinformert av Norwegian: Dersom de hadde reist uten bagasje ville de ha rukket flyet, da innsjekk ikke er nødvendig på innenlandsreiser.

Klager foreslo for personalet å sette igjen bagasjen (sende den hjem med privat sjåfør) og kun reise med håndbagasje, men dette lot seg ikke gjøre.

Klager krever refundert NOK 11 213.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser. Dette gjelder spesielt dersom man reiser sammen med personer som trenger assistanse.

Innsjekk stenger dessverre 30 minutter før avgang, og det er ikke mulig å sette igjen bagasje på flyplassen for så å gå rett til gate.

Det fremgår av bookingen at det var behov for assistanse i form av rullestol. Skal man reise med en passasjer som krever assistanse, er det en betingelse at man er tidlig ute på innsjekk, slik at slike formaliteter kan ordnes før avgang. Norwegian antar at deres handling ikke hadde mulighet til å tilby assistanse til familien pga den korte tiden før avgang, og at dette var grunnen til at de fikk beskjed om at de måtte ta neste avgang. Norwegian kan ikke se noen grunn til at deres personale skulle ha kommet med denne uttalelsen dersom det faktisk var mulig å rekke flyet.

I dette tilfellet har klager vært for sent ute til å sjekke inn med Norwegian, flyselskapet kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne møtte opp ved innsjekk i underkant av 30 minutter før avgang. På dette tidspunkt var det for sent å sjekke inn bagasje. Det var imidlertid tilstrekkelig tid til kun å reise med håndbagasje.

Det står påstand mot påstand om hvorfor klagerne ikke fikk reise kun med håndbagasje. Norwegian har ikke fremlagt rapport fra den aktuelle representant. Nemnda er enig med Norwegian i at det har formodningen mot seg at Norwegians handlingagent skulle ha nektet klagerne å reise kun med håndbagasje dersom det hadde vært tid til det. På den annen side har ikke Norwegian gitt noen sikker forklaring på hvorfor klagerne ikke fikk reise uten bagasje. Norwegian anførsler synes basert på hva saksbehandleren i ettertid tenker seg kan ha skjedd. Nemnda finner på sin side ikke å kunne se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, jf. Norwegians anførsel i brev av 8. oktober 2010 om at det ikke var mulig å sette igjen bagasje på flyplassen. Dette var ikke noe alternativ. Vedkommende som hadde kjørt klagerne til flyplassen ville ta med bagasjen hjem.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Norwegian i denne saken har opptrådt erstatningsbetingende enten ved uberettiget å nekte klagerne å reise uten bagasje eller ved at Norwegian kan lastes for at det oppstod en misforståelse på dette punkt. Det er følgelig ikke grunnlag for å anbefale at Norwegian dekker klagers tap.

### **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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*