

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever erstatning for ekstraomkostninger på kr 2.033 som er påført henne på grunn av at hun ikke fikk sjekket inn for ombordstigning i flyet.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

182/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager krever erstatning for ekstraomkostninger på kr 2.033 som er påført henne på grunn av at hun ikke fikk sjekket inn for ombordstigning i flyet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise torsdag 30. april 2009 fra Berlin til Oslo. Klager ankommer flyplassen kl 19.20 for å sjekke inn med avgang kl 20.05. Klager fikk beskjed ved innsjekk at hun ikke fikk være med flyet til Norge, fordi hun kom for sent til innsjekk. Klagers venninne befant seg inne ved gaten, og venninnen snakket både med innsjekkingsskranken og flyets flyvertinner. De sa at klager kunne få bli med dersom innsjekking slapp henne igjennom, men det gjorde de ikke. Klager måtte bestille ny billett til neste dag og overnatter da på hotell på flyplassen.

Totalt fikk klager utgifter på kr 2.033 på grunn av dette. Klager viser til dårlige service og at hun som følge av dette ikke rakk sin venninnes bryllup i Oslo.

Klager møtte frem i tide til innsjekking, og mener at hun ikke skal belastes for dette beløpet.

### Norwegian har i det vesentlig anført:

Når man bestiller billett på deres hjemmeside vil kunden i løpet av bestillingsprosessen få beskjed om å kontrollere at alle data som er lagt inn er korrekte. I løpet av samme bestillingsprosess har kunden også bekreftet å ha lest og akseptert flyselskapets vilkår. Etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingsprosessen og man får til slutt ett referansenummer. Følgende fremkommer av flyselskapets reisevilkår:

### 3.1. Fremmøte for innsjekk

Vi ber våre passasjerer om å møte opp ved innsjekkingsskrankene i god tid før avgang. Innsjekkingen åpner normalt to timer før, og stenger 30 minutter før, flyets publiserte avgangstider på reiser innenlands. På reiser utenlands stenger innsjekk 45 minutter før publisert avgang.

Det er ikke krav til innsjekk for reisende med kun håndbagasje på reiser innenlands. For de øvrige kategoriene så er innsjekking et krav. Reisende med dyr må sjekke inn minimum en time før avgang.

Flyselskapet forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingsskranken etter angitt frist for innsjekk.

### **3.2 Fremmøte ved utgangen for ombordstigning**

Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Skandinavia. Seneste oppmøte ved utgangen for reiser utenfor Skandinavia er 30 minutter. Utgangen stenger 10 minutter før publisert avgangstid, kunder som møter senere enn 10 minutter før publisert avgangstid vil miste avgangen. Flyselskapet forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.»

For passasjerer kan det synes «lite fleksibelt» å ikke kunne utsette dette «noen minutter». Vi har en avgangstid å forholde oss til. I luftrommet over Europa er det stor trafikk. Hvis vi blir forsinket ved å ikke gå på normal avgangstid, kan dette skape betydelige forsinkelser, ved at vi må få ny slottid og ytterligere forsinkelser på grunn av dette. Flyselskapet og våre kunder setter punktlighet høyt vi arbeider derfor hardt for at våre fly skal gå på rute.

Klager møtte opp ved innsjekkingsskranken etter at innsjekkingen var avsluttet. Norwegian har ikke mottatt andre henvendelser fra passasjerer som ikke rakk å sjekke inn innenfor de oppsatte frister.

Norwegian har ingen mulighet til å imøtekomme klagers krav i denne saken.

#### **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, jf Norwegians vilkår pkt 3.1 Det fremkommer videre av vilkårene at innsjekkingsskranken på utenlandsreiser stenger 45 minutter før publisert avgang. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingsskranken etter angitt frist for innsjekk.

**Klager skulle i dette tilfellet fra Berlin til Oslo kl 20.05. I henhold til Norwegians vilkår måtte klager være ferdig innsjekket 45 minutter før avgang, dvs kl 19.20. På dette tidspunkt stenger innsjekkingen automatisk.**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kom så sent frem til innsjekkingsskranken at hun ikke rakk å sjekke inn innen fristen. Norwegian hadde da rett til å avvise henne.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at hun ikke sjekket inn i tide.

**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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*