

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og togbilletter ved nektet innsjekking.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-03154

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85020 fra Malaga (AGP) til Oslo lufthavn (OSL) 30. oktober 2017 kl. 08.00. Klager ankom innsjekkingsskranken mellom kl. 07.15 og 07.20, hvor hun ble informert om at hun var for sent ute til innsjekkingen. Hun spurte om hun kunne sjekke inn likevel, da hun kun reiste med håndbagasje. Det fikk hun imidlertid ikke.

Klager ble informert om at neste Norwegian-fly fra Malaga var fire dager senere. Hun ringte derfor Norwegians kundesenter, hvor hun fikk hjelp til å bli booket om fra Madrid til Oslo. Hun tok tog fra Malaga til Madrid, og fløy med Norwegians flyvning D86070 31. oktober kl. 07.20.

Klager anfører at innsjekkingen i Madrid startet en halv time før avgang, og de siste passasjerene kom om bord i flyet kl. 07.10. Hun informerte en av de kabinansatte om hendelsen i Malaga. Den ansatte sa at flyplassene har forskjellige regler, og oppfordret klager til å sende inn en klage.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av ny flybillett fra Madrid til kroner 4 108, togbillett fra Malaga til Madrid til 84,70 euro og togbillett fra Oslo til Åndalsnes til kroner 399.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D85020 fra Malaga til Oslo 30. oktober 2017 ble ikke forsinket. Klager har følgelig ingen rett til standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager viser til at hun ankom innsjekkingsskranken i Malaga mellom kl. 07.15 og 07.20. Innsjekking var på dette tidspunktet stengt. Norwegian viser til vedlagt dokumentasjon,

hvor det fremgår at innsjekking stenger 45 minutter før avgangstid. I dette tilfellet stengte derfor innsjekkingen kl. 07.15. Innsjekking stenger automatisk, og kan ikke åpnes manuelt uten autorisasjon.

Klager bekrefter selv at hun ankom innsjekking for sent, og oppgir selv klokkeslettet. Innsjekking er obligatorisk på Norwegians ruter, med unntak av reiser innen Norden. Dette gjelder selv om passasjerene kun reiser med håndbagasje.

Av Norwegians vilkår fremgår det at selskapet anmoder sine passasjerer om å møte opp på flyplassen i god tid før avreise. Det kan være kødannelser ved innsjekking eller sikkerhetskontrollen, og de reisende må ta høyde for dette når de beregner hvor lang tid som er nødvendig på flyplassen. Å møte opp til innsjekking når innsjekking stenger, anses ikke som å beregne god nok tid. Norwegian kan ikke ta ansvar for dette. Selskapet forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg selv for innsjekking etter at fristen har gått ut. Det vises til reiseinformasjon og Norwegians vilkår for befordring.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er det ingen krav til omruting eller refusjon av ubenyttet billett hvis det ikke foreligger en forsinkelse eller kansellering. I dette tilfellet har klager selv skyld i at billetten ikke ble benyttet. Norwegian har derfor ingen plikt til å dekke klagers utgifter til videre transport fra Malaga.

Klager viser til andre innsjekkingsregler praktisert i Madrid. Alle Norwegians innsjekkingssystemer er lagt opp likt, i det samme systemet. Det er mulig at flyet fra Madrid måtte vente på bagasje eller innsjekkede passasjerer, og at dette var årsaken til at noen passasjerer ankom flyet sent. Det er ikke uvanlig at slike situasjoner oppstår. Norwegian bemerker at D86070 fra Madrid til Oslo ikke ble forsinket.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D85020 fra Malaga til Oslo 30. oktober 2017 kl. 08.00. Hun kom ikke med flyvningen, da innsjekkingen var stengt da hun møtte i innsjekkingsskranken.

I henhold til Norwegians reisevilkår stenger innsjekking 45 minutter før flyavgang. Dette betyr at skranken i dette tilfellet skulle stengt kl. 07.15.

Nemnda viser til at klager ankom flyplassen mellom kl. 07.15 og 07.20, 40 til 45 minutter før flyavgang. Nemnda mener derfor at klager har møtt for sent til innsjekking, og at hun selv må bære de ekstra utgiftene som oppstod.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)