

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av klagernes ekstraordinære utgifter til hjemtransport pga av brudd på Norwegians eget reglement når det gjelder oppmøte for innsjekking før flyavgang.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

66/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av klagernes ekstraordinære utgifter til hjemtransport pga av brudd på Norwegians eget reglement når det gjelder oppmøte for innsjekking før flyavgang.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle returnere til Oslo fra Roma, Fiumicino fredag 2. januar 2009 med DY1873. Klagerne var ved innsjekkingssranken for Norwegian rett før kl 14.55 (lokal tid). Det var mer enn 45 minutter til avgang, og skjermen over skranken viste Norwegians logo, rutenummer og teksten innsjekking i fem minutter etter at klagerne kom. Da klagerne ville sjekke inn, fikk de beskjed om at innsjekkingen var stengt. Det var på dette tidspunkt tid igjen i henhold til tidsrammen på 45 minutter.

Klagerne fikk ikke noen form for hjelp der, men til slutt fikk de hjelp fra flyplassens informasjonskontor, der fikk de beskjed om å selv endre billettene ettersom dette kun kan gjøres via internett. Innen klagerne fant mulighet til å koble seg til internett på flyplassen, var tidsrammen for å endre billetten utløpt (30 minutter før avgang).

Klagerne mener dette ikke skulle ha skjedd, ifølge den informasjonen de hadde mottatt fra Norwegian i forkant, var innsjekking 45 minutter før avgang. Klagerne var heller ikke forberedt på at internett tilgangen på flyplassen tok så lang tid.

Klagerne kjøpte nye billetter for returen, men benyttet et annet selskap da de hadde dårlig erfaring med personellet i innsjekkingssranken til Norwegian.

Klagerne mener dette er brudd på Norwegians eget reglement og ber om refusjon av sine ekstraordinære utgifter til hjemtransport (Air France) til Oslo.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at når man bestiller billetter på Norwegian sin 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

Norwegians vilkår. Etter denne bekreftelsen fortsetter bestillingsprosessen og man får til slutt ett et referansenummer.

Følgende fremkommer av Norwegians reisevilkår:

3-1 Fremmøte for innsjekk

Vi ber våre passasjerer om å møte opp ved innsjekkingsskrankene i god tid før avgang. Innsjekking åpner normalt senest to timer før, og stenger 30 minutter før, flyets publiserte avgangstid 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. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer eg for personalet ved innsjekkingssranken etter angitt frist for innsjekk.

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. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.

Norwegian viser til at det kan synes «lite fleksibelt» å ikke kunne utsette dette «noen minutter», men de har avgangstider å forholde seg til. Norwegian har i denne saken ikke mottatt klager fra andre passasjerer som ikke rakk denne flyvningen, denne flyvningen var full booket inklusive mannskap skulle det være 149 personer om bord. Norwegian vedlegger dokumentasjon på at det manglet kun 2 personer på denne flighten.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagerens krav i denne saken.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår stenger innsjekkingen 45 minutter før avgang. Innsjekkingen må være gjennomført innen dette tidspunkt. Fremmøte til innsjekking innen fristen er ikke tilstrekkelig.

Innsjekkingssystemet stenges automatisk 45 minutter før avgang. Det har på denne bakgrunn formodningen mot seg at klagerne var klare for innsjekking før dette tidspunkt.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at klagerne var klare til innsjekking (først i køen) mer enn 45 minutter før avgang. Norwegian var således berettiget til å avvise klagerne.

Norwegians billetter kan endres inn til 30 minutter før avgang. Klagerne endret ikke billettene innen dette tidspunkt. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan lastes for at klagerne ikke rakk dette.

Nemnda finner etter dette 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

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.