

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybillett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

30.03.2022

Saksnummer

2021-01730

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Stockholm den 14. oktober 2021 med DY4104 kl 08.30. Klager møtte opp innsjekkingsautomaten ca kl 07.47, men fikk ikke sjekket inn bagasjen. Han henvendte seg derfor i skranken men ble også her avvist med at han var for sent ute. Klager stiller seg undrende til dette, da følgende står på reiseruten hans: "Innsjekkingen åpner minst 2 timer før avgang på alle flyvninger og stenger 1 time før avgang på internasjonale flyvninger til/fra USA, Canada, Thailand, Israel, Jordan, Dubai, Brasil og Argentina, 30 minutter før avgang på innenlandsflyvninger innenfor Norden og 45 minutter før avgang på alle andre flyvninger."

Det står tydelig at innsjekk stenger 30 min før, klager forsøkte å sjekke inn ca 40 minutter før, men fikk likevel ikke sjekket inn.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene med kroner 1 866.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon som viser at flyvningen ikke var overbooket. Det er dermed på det rene at klager møtte for sent til innsjekk. Bevisbyrden ligger hos klager, og det er passasjerens eget ansvar å følge fristene for innsjekk. Det kommer frem av Norwegians regler og vilkår at dersom man ikke møter opp i tide vil bestillingen bli kansellert, og passasjerens blir nektet ombordstigning på egen regning.

Det kan virke urimelig å ikke la passasjerer som møter opp for sent boarde flyet hvis flyet fortsatt står ved gate. Når boarding er gjennomført innen angitte frister, ferdigstilles dokumenter og passasjerlister, og boarding lukkes. Når passasjerer møter opp etter at dette er gjort, er boarding ferdigstilt. Å gjenåpne for boarding vil forsinke angitt avgangstid på flyet. Å forsinke en flyvning grunnet at noen få passasjerer er for sent ute til boarding, kan få store konsekvenser. Flyet mister da sin opprinnelige avgangstid, og

vil bli tildelt en slot av eksterne flyveledere som kan være flere timer frem i tid. Dette har følgelig store konsekvenser for resten av passasjerene om bord, blant annet at disse kan miste videre forbindelser eller annen transport ved ankomst. Dette kan også medføre at crew går ut på tid, som igjen har store konsekvenser og kan føre til ytterligere forsinkelser, eller i verste tilfellet kansellering.

Det er passasjerens eget ansvar å møte opp til gate til avtalt tid, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

Da klager ikke rakk å sjekke inn innen fristen, kan Norwegian ikke imøtekomme kravet om refusjon.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians nettsider må man på innenlandsflyvninger innen Norden være ferdig innsjekket minst 30 minutter før avgang. På andre avganger innen Europa er fristen 45 minutter.

Klager anfører at han møtte opp ved innsjekkingsskranken ca 40 minutter før avgang. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager har misforstått innsjekkingstidene. Klager hadde ikke en innenlandsflyvning innen Norden, men en reise mellom to land i Norden. Det er da fristen på 45 minutter som gjelder.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som sjekker inn eller ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)