

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Offentlige skatter er lavere enn administrasjonskostnaden, og kan derfor ikke refunderes

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet ubenyttet reise og refusjon av ekstrautgifter til nye flybilletter. Spørsmål om refusjon av skatter og avgifter.

Dato

16.05.2023

Saksnummer

2022-03209

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde den 17. september 2022 kjøpt flybilletter t/r Oslo-London med utgående reise den 4. november 2022 og returreise 6. november 2022. Dagen før avreise, den 3. november 2022, sjekker klager inn hjemmefra og får en bekreftelse med tildelte seteplasser.

På avreisedagen ankommer klager Gardermoen ca. 1 time før avgang. Klager forsøker å scanne elektronisk boardingkort ved sikkerhetskontrollen, men finner ut at de ikke har QR-kode som kan brukes til scanning. Klager forsøker deretter å skrive ut flybillettene på maskiner, men maskinene hadde ikke Norse sin referanse. Klager forsøker å finne noen ansatte som kan hjelpe, men finner ingen. Klager prøver å finne kontaktinformasjon til Norse på deres hjemmesider og får svar om å gå til informasjonsdisken. Klager spør Norse om de kan kansellere flybillettene siden de ikke kunne slippe inn, men får ingen respons.

Flyet går som planlagt fra Oslo til London uten klager. Klager kjøpte nye flybilletter Oslo-London med Norwegian til 4 248 NOK. Returreisen gikk som planlagt med Norse.

Klager krever at Norse refunderer halvparten av kostnadene til opprinnelige flybilletter med Norse da returreisen gikk som planlagt: $2\,957\text{ NOK} / 2 = 1\,478,5\text{ NOK}$. Klager krever

også at Norse dekker ekstra kostnader for nye flybilletter med Norwegian til 4 248 NOK. Totalt krever klager at Norse utbetaler 5 726,5 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse bekrefter at de ble kontaktet av klager på avreisedagen den 4. november 2022. Norse blir informert om at klager har møtt opp på innsjekk 55 minutter før avreise og svarer til klager at innsjekk stenger 1 time før avreise. Norse informerer også om at klager har blitt presentert med noe som ligner på et ombordstigningskort etter de sjekket inn hvor det står at man trenger å møte opp på innsjekk for å kunne plukke opp boardingkort.

Norse viser til "Pre-flight checklist" på deres nettside hvor man blir informert om tidspunktene for innsjekk. Denne informasjonen finnes også på deres FAQs hvor dette er forklart under artikkelen "Important departure timings". Norse viser også til at det er mulig å ta kontakt med dem på e-post og at denne informasjonen er tilgjengeliggjort på nettsidene deres.

Norse beklager at klager opplevde det vanskelig å komme i kontakt med dem og at det var vanskelig å finne den informasjonen de søkte etter. Norse kan dessverre ikke tilby en tilbakebetaling av summen som er betalt til dem eller refundere beløpet betalt til Norwegian for nye flybilletter da man som passasjer har ansvar for å møte opp i tide for innsjekk og ombordstigning.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ikke fikk benyttet opprinnelige flybilletter fra Oslo-London, og at klager kjøpte nye flybilletter med Norwegian for å komme seg til London.

Klager hadde sjekket inn på forhånd, men fikk ikke boardingkort ved innsjekk online og rakk ikke flyet fordi det ikke var tid til å få slikt på flyplassen.

Det er viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Det er også viktig å sette seg inn i tilgjengelig informasjon på nettsidene til flyselskapet. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

På nettsidene til Norse under "Kundeservice" og "Sjekkliste før flyturen" står det følgende informasjon:

"Sjekk inn på nett – dette alternativet er tilgjengelig 24 timer før flyets avgang og vil fremskynde reisen din gjennom flyplassen. Innsjekk stenger 60 minutter før planlagt tid for avgang.

Alle passasjerer må hente ombordstigningskortet sitt på flyplassen før de går gjennom sikkerhetskontrollen. Sørg for å sette av nok tid til dette, også når du ikke skal levere noen innsjekket bagasje."

På nettsidene til Norse under "Ofte stilte spørsmål" (FAQ) er det en seksjon for "At the airport" med tittelen "Issues with boarding pass?" Her kommer det frem følgende: "To ensure a smooth airport experience, all passengers must collect their boarding passes at the check-in desk."

Følgende tekst er også relevant:

"In the event that your boarding pass cannot be scanned at the security checkpoint, please return to the check-in desk to have it re-issued.

We advise passengers to arrive at the airport well in advance to account for unexpected situations such as security checkpoint issues. It's important to note that boarding passes cannot be issued after the check-in deadline, which is 60 minutes prior to departure."

Klager hevder de aldri mottok noen informasjon om dette på e-post. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at det fremgår av informasjon som finnes lett tilgjengelig på nettsidene til Norse at boardingkort må hentes på flyplassen, og da er det ikke avgjørende om klager fikk informasjonen tilsendt på epost. Flertallet mener også at klager har et ansvar for å sette seg inn i reglene som gjelder for hans flyvning, inkludert informasjon gitt på nett, samt å sjekke om han har fått gyldig boardingkort.

Flertallet mener også at når det oppgis at boardingkort må hentes senest 1 time før avgang, så er det ikke tilstrekkelig å møte opp 1 time før avgang. Klager burde ha beregnet mer tid på Gardermoen for å ha mulighet for å hente ut boardingkortet der. Mer tid ville også ha økt sjansen for å få tilstrekkelig hjelp da problemer oppsto. Norse kan etter flertallets oppfatning ikke holdes ansvarlige for verken refusjon av opprinnelige flybilletter eller ekstrakostnader til nye flybilletter med Norwegian.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, legger til grunn at man finner informasjon på nettsidene til Norse om at man må skrive ut ombordstigningskort under «Kundeservice» og «Sjekkliste før flyturen». All den tid det er vanlig praksis i dag at man kan scanne elektronisk ombordstigningskort fra innlogget side/applikasjon på telefonen, er mindretallet av den oppfatning at informasjon om at man likevel må skrive ut ombordstigningskort på flyplassen må fremgå på en tydeligere og direkte måte til passasjerene. Det kan være i form av direkte informasjon om dette i forbindelse med gjennomføring av elektronisk innsjekk, eller at slik viktig informasjon blir sendt på e-post. Da det ikke er opplyst at klager fikk slik direkte informasjon i forbindelse med elektronisk innsjekk, mener mindretallet at klager ikke kan lastes for at han ikke beregnet ytterligere tid til å skrive ut ombordstigningskort på flyplassen.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerer

faktisk velger å reise. Dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter som er refunderbare. Da klager ikke benyttet seg av utgående reise Oslo-London med Norse, anbefaler nemnda at Norse refunderer skatter og avgifter som er refunderbare.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norse refunderer klager offentlige skatter og avgifter som er refunderbare på ubenyttet reise. For øvrig anbefaler Transportklagenemnda at klager ikke gis medhold i sine andre krav.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Lydia Johansson (SAS)