

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00979

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Avinor

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Praha den 6. mars 2022 kl 07.00. Ved ankomst Gardermoen fikk ikke klager sjekket inn på automaten, senere ble hun også avvist ved innsjekkingsskranken. Det var flere personer der med samme problem.

Klager møtte ikke opp på Gardermoen for sent, men møtte i henhold til oppgitte frister. Årsaken til at klager ikke fikk levert bagasjen var teknisk feil, da bagasje drop systemet ikke fungerte. Grunnet denne feilen var det lang kø i skranken som førte til at klager ikke rakk fristen for innsjekk.

Klager måtte kjøpe ny billett med annet selskap til kroner 3 004. Klager krever beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager forklarer at hun forsøkte å sjekke inn bagasjen på drop in og senere forsøkte å få hjelp ved en skranke. Norwegian har ikke noe informasjon i sine systemer som indikerer at noen andre hadde problemer med å sjekke inn bagasjen denne dagen, hvis de var ved bag drop innen fristen. Det legges dermed til grunn at årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn bagasje var fordi hun forsøkte å sjekke inn bagasjen for sent. Her ligger bevisbyrden hos klager.

I Norwegians Generelle vilkår for befordring står det følgende:

«8.2 Oppmøte ombordstigning

Hvis du ikke møter til vår ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt, vil din Bestilling bli kansellert. Flyvningen vil under ingen omstendigheter bli holdt igjen, og du

vil bli nektet ombordstigning for egen regning. Tidsfrister for ombordstigning finnes på vår Nettside, eller tilgjengelig ved å kontakte oss eller våre Autoriserte Agenter. Vi er ikke ansvarlig for eventuelle tap eller utgifter du får som følge av manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkelen.

8.3 Dersom frister for innsjekking og boarding ikke overholdes Dersom du ikke overholder fristene for innsjekking og boarding, er vi ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter som påløper deg. Ikke-refunderbare billetter må anses som tapt. Du kan ha rett til refusjon av avgifter som er inkludert i billettprisen i henhold til klausul 12.5.»

Det følger også av Norwegians avtalevilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise. Dette for at uforutsette ting kan oppstå. Det kan være kø på innsjekk eller sikkerhetskontrollen, det kan være problemer med automatene eller bag drop osv, og dette må de reisende ta høyde for når de beregner hvor mye tid de trenger på flyplassen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Avinor har i det vesentlige anført:

Det er ikke registrert noen feil eller stans i bagasjehåndteringssystemet på Gardermoen på det bestemte tidspunktet. Avinor kan ikke se at denne saken er relatert til tjenester Avinor har ansvar for.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians nettsider må man være ferdig innsjekket senest 45 minutter før avgang på internasjonale flyvninger. Det er anbefalt på Avinors sider at man møter opp senest halvannen time før avgang.

Klager anfører at det var feil ved bag drop denne dagen, og at det oppstod lange køer ved innsjekkingssranken.

Norwegian hevder det ikke var problemer ved bag drop denne dagen, og mener klager ankom Gardermoen for sent.

Avinor har opplyst at det ikke er registrert feil ved bagasjehåndteringssystemet på Gardermoen denne dagen.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klager beregnet for kort tid den aktuelle morgenen.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å bli avvist slik som i dette tilfellet, imidlertid er reglene som nevnt over. 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 vil også minne om at alle passasjerer er ansvarlige for å sette seg inn i flyselskapets vilkår for innsjekking.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)