

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Standpunktet skyldes prinsipiell uenighet om at de faktiske forhold i saken skyldes ekstraordinære omstendigheter, i tillegg til uenighet om bruken av rettslig grunnlag bak vurderingen.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter til nye billetter.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-02379

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

To voksne og to barn skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til Dubrovnik den 21. – 30. juni 2022.

Klager hadde ikke lyktes med å sjekke inn på DY1922 fra Oslo på forhånd, uvisst av hvilken grunn, men møtte opp to timer før avgang.

Det viste seg at alle som reiste til Kroatia med barn, og som ikke hadde to foreldre med samme etternavn som barna, måtte sjekkes inn manuelt. Det var kun to åpne innsjekkingsskranker, og to flyavganger til Kroatia med bare 15 minutters mellomrom. Begge flyvningene var fulle. Det oppstod lange køer foran skranken, da personalet måtte gå gjennom kontrollspørsmål, noe som resulterte i at svært mange familier ikke fikk reist som planlagt.

Klager fikk hjelp til å bestille nye billetter, og reiste med D83222 fra Oslo til København, og videre med D83280 til Dubrovnik samme dag.

Klager krever standarderstatning, og refusjon av ekstra utgifter til nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det vises til Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetter på Norwegians nettsted, der det informeres om at innsjekk på internasjonale ruter starter to timer før avgang, og stenger 45 minutter før avgang.

Innsjekking stenger automatisk 45 minutter før avgang, og passasjerer møtte ikke opp i tide til innsjekk.

DY1922 gikk som planlagt. Det vises til Movement log.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om verken standarderstatning eller refusjon.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 [...]».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Det springende punktet i saken er om klager har møtt til innsjekking til riktig tid.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - påpeker at Norwegian oppgir på sine nettsider at det er anbefalt å sjekke inn minst to timer før avgang på flyvninger utenlands. Etter nemndas syn er forordningens oppmøtevilkår oppfylt dersom klager møter ved innsjekkingsautomaten eller ved skrankekøen minst to timer før avgang. Klager har opplyst at reisefølget møtte til innsjekk to timer før avgangen. Klager anfører at det ikke var mulig å sjekke inn på automatene og klager måtte stille seg i en manuell skranke med lang kø.

Norwegian har ikke imøtegått klagers beskrivelse av situasjonen ved innsjekk og flertallet legger derfor klagers beskrivelse til grunn. Etter flertallets oppfatning kan ikke klager lastes for at det kun var manuell innsjekkingsmulighet med lang uprioritert kø. Klager har overholdt de tidsrammene som var fastsatt av Norwegian og har ingen skyld i at innsjekkingsprosessen gikk tregt.

Dette er da forhold som flyselskapet må bære risikoen for. Det vises til at klagers ansvar normalt opphører og flyselskapets ansvar begynner, når passasjerer har stilt seg i køen ved innsjekkingsskranken/automaten til rett tid. Videre må flyselskapet tilrettelegge sin

drift på en slik måte at en passasjer som møter innenfor den anbefalte tidsfristen for innsjekk, kan rekke å sjekke inn og komme med flyet.

Flertallet mener at avvisningen av klager ved innsjekk er en "nektet ombordstigning" jf. artikkel 4 nr. 3 jf. artikkel 2 bokstav j og at det ikke finnes noen rimelig grunn for avvisningen. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler standardkompensasjon på 400 euro pr passasjer, til sammen 1 600 euro.

Mindretallet - bransjerepresentantene - viser til at også passasjerene har en aktivitetsplikt. Når passasjerene ser at tiden er i ferd med å løpe ut, må de kontakte innsjekkingspersonale for å fremskynde prosessen. Det bemerkes for øvrig at mindretallet ikke anser det dokumentert at klager møtte til innsjekking to timer før avgang.

Ved nektet ombordstigning har klager krav på omrutning snarest mulig, jf. forordningen artikkel 4 nr. 3 jf. artikkel 8. Klager ble belastet for kostnaden til nye billetter. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye billetter med 9319 kr og bagasje med 800 kr. Dersom klager har fått refundert noe av den opprinnelige billetten kommer dette til fradrag, da passasjerer ikke skal reise gratis.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning med 400 euro pr passasjer og erstatter klagers utgifter til nye billetter og bagasje med 10 119 kr. Dersom klager har fått refundert noe av den opprinnelige billetten kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)