

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Problemer med innsjekking.

### Dato

28.06.2019

### Saksnummer

2018-03917

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY386 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) 10. juni 2018 kl. 19.25. Hun har anført at de to reisende ankom flyplassen cirka kl. 18.30. Innsjekkingsautomatene var ute av drift, og klager fikk etter en stund beskjed om å stille seg i kø for manuell innsjekking. Køen var svært lang, og en representant gikk rundt og spurte om det var reisende som skulle fly om ti minutter. Disse ble bedt om å gå frem i køen. Klager spurte den ansatte om hva de skulle gjøre, og fikk beskjed om å fortsatt stå i køen. Den ene reisende gikk til Norwegians serviceskranke, og den andre ble stående i innsjekkingskøen.

I serviceskranken forklarte den ene reisende situasjonen, og Norwegians representant forklarte at også deres systemer var nede. Han ba om at klager lastet ned Norwegian-appen og logget inn, men dette fungerte ikke. Den andre klageren stod fortsatt i kø. Hun tok på nytt kontakt med en ansatt som sa hun måtte gå i serviceskranken for assistanse, da det var knapt med tid før flyvningen. Da hun kom dit var systemet oppe og gikk igjen, men det var 25 minutter til flyet gikk. De fikk beskjed om å løpe tilbake til innsjekkingsskranken for å få hjelp der. Da de kom dit fikk de beskjed om at de var for sent ute. Klagerne fikk ikke sjekket inn bagasjen og mistet flyet.

Passasjerene gikk tilbake til serviceskranken for å bli booket om til neste fly, og tok det som en selvfølge at det skulle ordne seg uten ekstra kostnad. I skranken var det nå en ny ansatt, og klager opplevde dette møtet som svært ubehagelig. Den ansatte påsto at det var passasjerenes feil at de kom for sent til flyplassen, og at de måtte kjøpe nye billetter. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 4 038 for nye flybilletter for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Norwegians flyvning DY386 fra Oslo til Tromsø 10. juni 2018. Hun har forklart at hun ankom flyplassen kl. 18.30. Da klager skulle sjekke inn var det problemer med innsjekkingsautomatene, systemet i innsjekkingsskrankene og i Norwegians serviceskranke. Klager rakk på grunn av dette ikke å sjekke inn på avgangen, og måtte kjøpe nye billetter.

Ved bestilling av billett hos Norwegian må kunden bekrefte at vilkårene til selskapet er lest og akseptert. Det fremgår av vilkårene at man må sjekke inn senest 30 minutter før avreise på innlandsflyvninger. Kundene må videre møte opp på flyplassen i god tid før avreise, da det kan oppstå uforutsette hendelser på flyplassen, slik som i dette tilfellet. Det er passasjerenes ansvar å møte opp på flyplassen i god tid.

Dersom fristene ikke overholdes, har Norwegian fraskrevet seg alt ansvar for eventuelle tap, og det vises i denne forbindelse til Norwegians reisevilkår punkt 8.3.

Norwegian kan ikke se at andre passasjerer opplevde problemer med innsjekking på flyvningen. Det var 177 andre passasjerer som reiste med DY386 denne dagen, og selskapet kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon som viser når hun var på flyplassen. Det foreligger ingen rapport som tilsier driftsforstyrrelser denne dagen. Det er derfor sannsynlig at årsaken til at klager ikke rakk flyvningen var at hun kom for sent til flyplassen. Norwegian har på denne bakgrunn avvist klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY386 fra Oslo til Tromsø 10. juni 2018. Klager kom ikke med flyvningen.

Klager har opplyst at de to ankom flyplassen kl. 18.30, cirka én time før avgang. Norwegians innsjekkingsskranke stenger 30 minutter før planlagt avgangstid, altså i dette tilfellet kl. 18.55. Selskapet har imidlertid anført at det ikke forelå driftsforstyrrelser denne dagen, og at årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn må ha vært at hun kom for sent til flyplassen.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk har skjedd i denne saken er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandling i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)