

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad for assistanse for mindreårig reisende uten ledsager. Nektet innsjekking.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04728

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise for datteren sin med DY754 fra Oslo til Trondheim den 21. juni 2019. Flyet fra Oslo skulle gå kl. 13.20. Klager har anført at som følge av manglende hjelp av Menzies Aviation på flyplassen fikk ikke datteren sjekket inn i tide. Det måtte følgelig kjøpes en ny billett til datteren for at hun skulle komme seg til Trondheim.

Klager krever refusjon av assistansekostnaden på 500 kroner for mindreårig reisende uten ledsager som følge av at datteren ikke fikk benyttet den opprinnelig kjøpte billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Beklageligvis møtte ikke passasjerer opp til innsjekking innen fristen for flyvningen.

Når man bestiller en reise hos Norwegian, må man bekrefte å ha lest og godtatt gjeldende vilkår for reise. Det vises til Norwegians innsjekkingsvilkår på Norwegians nettsider.

I henhold til Norwegians vilkår åpner innsjekkingen for innenlandsflyvninger i Norge to timer før avgang, og den stenger 30 minutter før avgang. Når passasjerer er en mindreårig reisende uten ledsager, må en forelder/foresatt sjekke inn barnet sitt i innsjekkingsskranken minst én time før avgang. Dersom passasjerer møter opp til innsjekking etter at fristen er utløpt, vil vedkommende bli nektet innsjekking.

Enhver passasjer er selv ansvarlig for å påse at hun/han har god nok tid på seg slik at innsjekkingen kan gjennomføres før fristens utløp. Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for at passasjerene ikke overholder innsjekkingsfristene.

Det gjøres i tillegg oppmerksom på at det står følgende i artikkel 8.3 i Norwegians generelle befordringsvilkår: «Dersom du ikke overholder fristene for innsjekking og ombordstigning [...], er vi ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du pådrar deg.»

I Norwegians vilkår for tilleggstjenester er det dessuten oppgitt følgende: «Vi skjønner at man av og til må endre planer, men våre tilleggstjenester er dessverre ikke refunderbare og kan ikke overføres til andre passasjerer.»

Som følge av dette kan ikke kravet om refusjon av assistansekostnaden i dette tilfellet imøtekommes.

Nemnda bemerker

Klager har anført at fristen for innsjekking var 30 minutter og at de ikke fikk sjekket inn innen denne fristen som følge av mangel på assistanse.

Det følger av Norwegians vilkår at når mindreårige skal reise uten ledsagere, er fristen for innsjekking én time før flyets avgang.

Nemnda mener at det er passasjerens eget ansvar å beregne god nok tid til innsjekking innen gjeldende frister. Det er uklart hvor lang tid klager her beregnet på flyplassen. Nemnda mener at klager ikke kan gis medhold i sitt krav om refusjon av assistansekostnaden.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)