

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

242/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim den 29. november 2013 kl. 08:55 med DY744, sammen med sin bror og niese. Klager og niesen skulle sende en kolli hver, men da niesen ikke hadde reist på ti år visste hun ikke at man måtte betale for å sende bagasje.

Reisefølget henvendte seg i skranken for å betale. Da de skulle sjekke inn rakk de kun å sende den ene av koffertene. Den andre ble stoppet da innsjekking nå var stengt. Norwegian ba klager forsøke å få kofferten gjennom sikkerhetskontrollen, men dette viste seg å ikke gå.

Klagers niese rakk flyet, men klager endte opp med å kjøpe ny billett.

Norwegian burde ikke ha tatt imot betaling for å sende bagasjen nå det ikke var tid til å sende den. Klager stiller seg videre kritisk til at Norwegian ikke var mer behjelpelig på flyplassen.

Dersom noen hadde fulgt henne gjennom sikkerhetskontrollen ville også hun ha rukket flyet.

Klager krever refusjon av ny flybillett, kroner 1 749.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians reisevilkår står det at passasjerer må møte i god tid før avgang. Innsjekking stenger automatisk 30 minutter før på innenlandsreiser, og bagasjen må være innlevert senest 30 minutter før avgang.

Klager skulle sende bagasje de ikke hadde betalt for. De måtte derfor henvende seg i skranken for å betale denne. Det må beregnes god tid til dette. Klager hevder de ankom flyplassen 1 time før avgang, de hadde da 30 minutter på seg til å gjennomføre formalitetene som de måtte gjennom: registrere og betale bagasje, gå til manuell innsjekk, gjennomføre innsjekk og sende bagasjen. I tillegg må det beregnes tid for kødannelse.

Norwegian kan ikke påta seg ansvaret for at klager ikke beregnet nok til på flyplassen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Norwegians vilkår at innsjekkingen stenger 30 minutter før annonsert avgang. Innsjekkingen stenger automatisk. Dersom innsjekking ikke er gjennomført innen fristen, kan Norwegian avvise passasjeren.

Klagers niese hadde ikke betalt for kofferten, og klager gikk til Norwegians skranke og betalte for bagasjen. Det fremkommer av bankutskrift at dette skjedde kl. 08:09, dvs. 46 minutter før avreise. Etter nemndas vurdering er det ikke grunn til å laste Norwegian for å tatt betaling for kofferten på dette tidspunkt. Det var fortsatt 16 minutter til innsjekkingen stengte. Det måtte også klager være klar over, og klager måtte kunne ut fra køsituasjonen på flyplassen denne dagen vurdere om hun ville rekke innsjekkingen innen fristen.

Klager fikk ikke sjekket inn sin bagasje innen fristen. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan lastes for dette.

I ettertid er det nærliggende å tenke at man kunne handlet annerledes ved å pakke om, sende de forhåndsbetalte koffertene på et tidligere tidspunkt eller lignende. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Norwegian for ikke å ha gitt råd om dette. Også her var klager nærmest til å tenke alternative løsninger. Nemnda kan heller ikke se at det kan gi grunnlag for erstatning at Norwegians personale ikke fulgte klager gjennom sikkerhetskontrollen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.