

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

697/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av ubenyttede billetter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Stockholm via Oslo den 19. juni 2013 kl. 06:30 med DY741. Han møtte opp 40 min før avgang men fikk likevel ikke sjekket inn.

I billettskranken fikk ikke klager endret billettene sine hos Norwegian da de var bestilt hos et reisebyrå. Norwegian forklarte at de kunne kjøpe nye billetter for deretter få de ubenyttede refundert. Klager gjorde så, men i ettertid vil ikke Norwegian refundere billettene.

Klager krever at de ubenyttede billettene blir refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians reisevilkår kommer det frem at innsjekk stenger 30 min før avgang på innenlandsreise. Sjekker man inn bagasje må denne være avlevert innen 30 min før avgang. Det er passasjerenes ansvar å møte i god tid, og man må ta høyde for kø både ved automat og ved bagdrop.

Det var ingen driftsforstyrrelser på Værnes denne dagen. At klager ikke fikk sjekket inn på automat kan tyde på at han var for sent ute, og at innsjekk på denne flyvningen var stengt.

Klager har ikke overholdt de vilkår som gjelder for fremmøte. Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å

unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang. Innsjekk stenger 30 minutter før avgang.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingssautomater, innsjekking via Internett mv. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingssranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen.

Norwegian opplyser at det ikke var noen feil ved innsjekkingssystemene på Værnes denne dagen. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager møtte frem for sent.

I henhold til Norwegian regler kan endring av billett gjøres inntil 30 minutter før opprinnelig avgangstid. Er reisen kjøpt gjennom et reisebyrå, må endringen gjøres gjennom dette. Det fremgår av klagen at flyet var gått da klager forsøkte å endre billetten. Det er for sent.

Nemnda finner 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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.