

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klagerne krever kompensasjon for påførte utgifter på grunn av nektet innsjekking.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

217/09F

### Tjenesteyter

Ryanair

Klagerne krever kompensasjon for påførte utgifter på grunn av nektet innsjekking.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Sandefjord, Torp fredag 3. april 2009 kl 14.10 til London, Stansted. De møtte opp for innsjekking kl. 12.50. Da var det lang kø ved innsjekk og bare en innsjekkingsskranke var åpen.

Foran klagerne i køen var det mange reisende som skulle reise med senere avganger enn klagerne, og mange reisende som skulle omrutes på grunn av kansellert flyavgang dagen før. Klagerne prøvde å forsere køen. Klagerne kom frem til skranken klokken 13.32. De ble nektet å sjekke inn fordi innsjekk stengte kl 13.30.

Klagernes seter var solgt, og det var ikke noen avgang til London, Stansted før 7. april. Det var ikke akseptabelt for klagerne så de fikk endret sine billetter til avgang fra Vesterås i Sverige lørdag 4. april 2009.

Klagene ordnet selv med overnatting og transport, leiebil hos Hertz, da dette var det rimeligste.

Klagerne påpeker at det var for få åpne skranke og ingen til å rettlede dem under innsjekkingen i avgangshallen på Torp. Det var dette som var årsaken til at klagerne ikke rakk å sjekke inn i tide.

Klagerne krever dekket sine utgifter på GBP 903,65 samt utgifter til ekstra bensin, overnatting og bespisning.

### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager hendelsen, men kan ikke se at klager har krav på kompensasjon, da det i Ryanairs avtale med kunden står følgende:

«Ryanair anbefaler at klagerne sjekker inn to timer før avgang, dette gjelder spesielt om du har bagasje som skal sjekkes inn. Skrankene for innsjekk stenger 40 minutter før oppsatt

avgang. Ryanair påberoper seg muligheten til å kansellere den reisendes reservasjon og nekte den reisende ombordstigning om ikke den reisende forholder seg til dette.»

Det er den reisendes ansvar å sjekke inn i rett tid, og da klager sjekket inn kl 13.32 var dette for sent i følge Ryanairs vilkår.

Ryanair viser til at det er 15 stk selvinnsjekkings bokser på Torp, som klager kunne ha benyttet seg av.

Klagerne ble avvist fordi de ikke overholdt forpliktelsen om å sjekke inn i tide. Dette var ingen nektet ombordstigning, jf EU forordning 261/2004.

### **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. Ryanair anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen to timer før avgang. Det fremkommer videre at innsjekkingen stenger 40 minutter før avgang, og at Ryanair forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som ikke sjekker inn innen fristen.

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 innsjekkingsautomater, innsjekking via Internett m.v. 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, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Klagerne skulle i dette tilfellet fra Torp til Stansted fredag 3. april 2009 kl 14.10. Dette er fredag før palmesøndag.

Klagerne opplyser at de møtte opp på Torp kl 12.50, dvs at de hadde 40 minutter å sjekke inn på. Klagerne stilte seg i kø til manuell innsjekking. De benyttet ikke en av de 15 terminalene for å sjekke inn selv. Klagerne rakk ikke innsjekking i tide.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i dette tilfellet må bære ansvaret for at de ikke rakk å sjekke inn innen fristen. Etter nemndas vurdering måtte klagerne være forberedt på at det kunne være stor trafikk og kø på Torp fredag før palmesøndag. På en slik dag er det for sent å møte frem 40 minutter før innsjekkingen stenger.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagerne selv må bære ansvaret for at de ikke rakk å sjekke inn innen fristen, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*