

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Nektet ombordstigning på grunn av at innsjekkingsskranken ble stengt da klagerne sto i kø for å bli sjekket inn på flyet.

## Dato

24.03.2010

## Saksnummer

251/09F

## Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Nektet ombordstigning på grunn av at innsjekkingsskranken ble stengt da klagerne sto i kø for å bli sjekket inn på flyet.

## Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise hjem fra Alicante fra Gardermoen 13. juni 2009.

De var et reisefølge på 3 psykisk utviklingshemmede og 2 ledsagere. De ankom i god tid til flyplassen og stilte seg i innsjekkingsskøen til Norwegian hvor det på tavlen sto Alicante - Oslo.

Plutselig sto det «closed» på luken, klagerne reagerte med en gang og løp til informasjonsskranken. De fikk ikke noen hjelp og fikk ikke være med flyet. Dette medførte at de måtte finne et nytt sted å bo og de måtte ha en 7 seter leiebil, og de manglet livsviktige medisiner. Søndag 14. juni tok de kontakt med Norwegian i Norge, og da fikk de tilbud om å være med et fly mandag 15. juni 2009.

Klagerne har tidligere reist til samme destinasjon, med samme reisefølge, og har bare hatt positive opplevelser, men denne gangen gikk det ikke etter planen, selv om de gjorde det de skulle, og ber av den grunn om å få dekket sine merutgifter på totalt kr 13.805.

Det kan ikke medføre riktighet at innsjekking stengte 18 minutter før original avgangstid, slik Norwegian hevder. Det medfører heller ikke riktighet at det var 6 passasjerer som var no-show på flygningen. Klagerne snakket på flyplassen med tre andre som var i samme situasjon. En av disse var i kontakt med Norwegian i Norge første gang kl 18.50, dvs 35 minutter før original avgangstid. Det var i alle fall 8 personer som ikke kom med flyet.

## Norwegian har i det vesentlige anført

Norwegian viser til at det står under deres regler og vilkår for reise med Norwegian, står følgende om fremmøte for innsjekk:

«Vi ber våre passasjerer om å møte opp ved innsjekkingsskrankene i god tid før avgang. Innsjekking åpner normalt senest to timer før, og stenger 30 minutter før, flyets publiserte

avgangstid på reiser innenlands. På reiser utenlands stenger innsjekk 45 minutter før publisert avgang.

Det er ikke krav til innsjekk for reisende med kun håndbagasje på reiser innenlands. (Norge). For de øvrige kategoriene så er innsjekking et krav. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingsskranken etter angitt frist for innsjekk».

Norwegian har mottatt en rapport fra sin handling agent i Alicante som bekrefter at innsjekk ikke stengte tidligere enn 45 minutter for DY1795 den 13. juni, men faktisk stengte 18 minutter før den originale avgangstid fordi det var to passasjerer som kom sent., se vedlegg 1 fra Norwegian. Deres stasjonsavdeling bekrefter at de har informert Norwegians handling agent i Alicante om at de skal holde innsjekk åpen såfremt det er passasjerer i kø, og aldri stenge før fristen på 45 minutter før.

I de tilfeller man ikke rekker å sjekke inn i tide, kan man benytte seg av muligheten for å endre billetten mot endringsavgift. Kravet Norwegian stiller for å endre en billett, er at alle endringer må skje innen 30 minutter før original avgangstid. Dette står beskrevet på Norwegians nettside. Det kan ikke gjøres endringer ved innsjekk, så passasjerer må ringe Norwegians kontaktsenter, eller gjøre endringen selv via Norwegians nettside. Da gjeldende passasjerer ikke rakk å sjekke inn i tide, vil det si at de hadde mindre enn 15 minutter på seg til å foreta en endring innen fristen for endring på 30 minutter før original avgangstid. Det vil ikke gjøres unntak av denne regelen. Disse regler og vilkår har gjeldende passasjerer bekreftet å ha lest og akseptert ved bestilling:

Norwegian har ikke mottatt klager fra andre passasjerer som ikke rakk å sjekke inn på denne avgangen. Flyet som opererte på denne avgangen hadde kapasitet til 189 passasjerer, og det var booket 110 passasjerer om bord. Norwegian bekrefter at de hadde 6 passasjerer som var no-show på denne flyvningen, det vil si 6 passasjerer som var booket på flyvningen, men som ikke sjekket inn eller var med flyet. Dette inkluderer de 5 passasjerer som denne saken omhandler, som er registrert som no-show, se vedlegg 2.

Norwegian viser til at det ikke er uvanlig at de opplever at passasjerer ikke sjekker inn til en avgang. De legger også ved dokumentasjon på at flyet gikk i rute, og ikke var forsinket eller gikk før oppsatt avgangstid, se vedlegg 3.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagernes krav i denne saken.

### **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, jf Norwegians vilkår pkt 3.1. Det fremgår videre at innsjekkingsskranken på utenlandsreiser stenger 45 minutter før publisert avgangstid, og at Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingsskranken etter angitt frist for innsjekk.

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 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 Alicante til Gardermoen 13. juni 2009 kl 19.25.

I henhold til Norwegians vilkår måtte klager være ferdig innsjekket 45 minutter før avgang, dvs kl 18.40. Partene er sterkt uenige om når innsjekkingssranken stengte. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke tvilsomt at innsjekkingen ikke stenge tidligere enn kl 18.40, og at klagerne ikke sjekket inn innen denne fristen. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å klandre Norwegian for at klagerne ikke sjekket inn innen fristen. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i den foreliggende situasjon hadde rett til å avise klagerne.

Passasjerer har i henhold til Norwegians vilkår anledning til å endre avreise innen 30 minutter før annonsert avgangstid. Det kan synes tvilsomt om klagerne rent faktisk kunne ha rukket å endre avgangstiden i dette tilfellet. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å kritisere Norwegian for at klagerne ikke ble informert om muligheten til å endre avgangstid. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne 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, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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.*