

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon ved problemer med innsjekkingsautomatene og feilinformasjon fra flyselskapets ansatte.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-01062

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY816 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stockholm - Arlanda (ARN), og videre til Sarajevo (SJJ) med DY4343 29. juni 2016. Flyvningen fra Oslo til Stockholm hadde avgang kl. 15.00, og klager anfører at han møtte opp på flyplassen cirka kl. 13.00.

Norwegian hadde problemer med sine innsjekkingsautomater, og all innsjekking måtte skje i innsjekkingsskrankene. Det var lang kø og tilløp til kaos. Klager hadde jevnlig kontakt med en av Norwegians ansatte, som stadig forsikret reisefølget om at de hadde god tid. Da klager omsider nådde frem til innsjekkingssranken, var det for sent å sjekke inn. Personen som organiserte køen forklarte klager at de burde møtt opp på flyplassen minst fire timer før avgang. Dette var samme person som tidligere hadde gitt klager beskjed om at han hadde god tid.

Klager måtte kjøpe nye billetter to dager senere, og pådro seg dermed ekstrakostnader. Klager tapte to døgn av sin ferie, og fikk merutgifter til nye flybilletter, parkering og en ekstra reise på totalt 360 kilometer tur/retur Larvik - Oslo lufthavn. Klagers tap beløper seg til cirka kroner 10 000.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av sine merutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kom for sent til innsjekking 29. juni 2016, og årsaken er ikke kjent for Norwegian. Innsjekking stenger ifølge Norwegians reisevilkår 30 minutter før avreise. Passasjerene bekrefter at de er klar over dette ved billettkjøp.

Innsjekking er mulig ved henvendelse i skranken på flyplassen, i innsjekkingsautomatene, på Norwegians hjemmesider, i Norwegians app eller på SMS. Passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise. Uforutsette ting kan oppstå, og de reisende må ta høyde for dette når de beregner tid på flyplassen.

Det foreligger ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. Årsaken til at klager ikke rakk innsjekking var trolig fordi reisefølget beregnet for kort tid på flyplassen. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegians vilkår må man være ferdig innsjekket og ha levert bagasjen innen bestemte frister, her 30 minutter før avgang. Klager har angitt at han møtte frem to timer før avgang, men at innsjekkingsautomatene ikke fungerte, slik at all innsjekking måtte skje via skranken.

Norwegian anfører at det ikke er tilfelle. Norwegian viser til at det ikke foreligger noen rapport om driftsforstyrrelser denne dagen, og at det derfor er stor sannsynlighet for at det ikke var problemer med innsjekkingsautomatene den aktuelle dagen. Norwegian mener at årsaken til at klager ikke rakk innsjekkingen var fordi det var beregnet for dårlig tid på flyplassen, eller at det ikke var benyttet alternative innsjekkingsmetoder.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)