

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet nektet innsjekk av bagasje.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00282

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Trondheim den 22. november 2015 kl. 14:50 med DY756.

Klager med reisefølge ankom Gardermoen med buss kl. 13:54 på avreisedagen. Klager sjekket da inn på innsjekkingsautomatene. Som følge av at klager hadde to kollier, på 11 og 22 kg, funket ikke bagasje droppen og klager måtte derfor gå til manuell innlevering, ca. kl. 14:10.

Foran disken til manuell innsjekking av bagasje var det kø. Dette resulterer i at når det var klagers tur var kl. 14:23, og 27 minutter til avgang. Klager får derfor ikke med bagasjen, og får beskjed om å henvende seg til skranken for omgjøring av billettene til en senere avgang.

Etter anbefaling av kundebehandleren bestiller klager nye billetter på nettet, da det er billigere enn å endre de opprinnelige billettene.

Klager hevder Norwegian viser lav servicegrad ved å ikke vise velvilje til innsjekking av bagasje, og krever at selskapet refunderer utgiftene for de nye billettene pålydende kroner 5 604.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Norwegians reisevilkår står det at innsjekkingen innenlands slutter 30 minutter før avgang. Dette betyr at Norwegian krever at man er ferdig innsjekket når innsjekkingskranken stenger.

Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte i god tid, og påse at innsjekk gjennomføres innenfor de betingelsene som er på reisen. Oppmøte etter ordinære

frister kan medføre at alle reiseformaliteter ikke kan ordnes før ordinær avgang, og innsjekk kan avvises fordi dette vil forsinke avgangen.

For en passasjer kan det synes lite fleksibelt og ikke kunne utsette noen minutter. Norwegian har en avgangstid å forholde seg til. I luftrommet over Europa er det stor trafikk. Blir flyselskapet forsinket, og ikke kan gå på normal avgangstid, kan dette skape betydelige forsinkelsen ved at Norwegian må søke om ny avgangstid.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av de nye flybillettene.

Nemnda bemerkar

I henhold til Norwegian reisevilkår stenger innsjekkingen 30 minutter før avgang. Klager fikk ikke sjekket inn kofferten(e) før innsjekkingen stengte, og Norwegian kunne således nekte å ta med kofferten(e). Nemnda er av den oppfatning at den reisende må være forberedt på at det kan være kø eller oppstår forsinkelser i forbindelse med innsjekking, og at man derfor må møte frem i god tid for å kunne ta høyde for dette. Etter nemndas vurdering kan Norwegian således ikke lastes for å ha sluppet andre frem i køen. Slikt skjer.

Så vidt nemnda forstår, hadde klagerne sjekket inn på automat, men ikke sendt bagasjen fordi en av koffertene var for tung for å kunne leveres på bagdrop.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for ikke å ha møtt frem tidsnok slik at innsjekkingen av bagasjen kunne bli gjennomført innen tidsfristen.

Mht. pris for endring av billett avslo klager å kjøpe nye billetter til den pris han først fikk oppgitt. Det kan synes som om denne prisen var feil, og at den prisen klager fikk oppgitt etter han hadde ombestemt seg var den riktige. Nemnda kan ikke se at Norwegian er bundet av den prisen klager først avslo.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)