

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett. Flypersonalet ville ikke motta kontanter for overvekt. Strid om oppmøte i tide til innsjekking.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-04825

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7084 fra Los Angeles til Oslo den 5. juni 2019. Flyet skulle gå fra Los Angeles kl. 19.40. Klagers representant anfører at klager var på flyplassen 15 minutter før innsjekkingen stengte og viser til fremlagt Uber-kvittering. Klager forsøkte først å sjekke inn bagasjen sin via en innsjekkingsautomat, men som følge av problemer med dette henvendte hun seg i skranken. Da bagasjen hennes veide for mye, ble hun bedt om å betale et gebyr for overvekt på 200 USD. Hun hadde kontanter som hun ønsket å betale med, men hun fikk beskjed om at hun måtte betale med kort. Klager hadde imidlertid ikke tilstrekkelige midler på kort. Hun ble anbefalt å kjøpe et midlertidig betalingskort på flyplassen og komme tilbake til skranken og betale med dette, men det gjensto kun fem minutter igjen til innsjekkingen stengte. Klager fikk også tilbud om å legge igjen noe av bagasjen, eller å eventuelt endre dato for flyreisen og betale mellomlegget for ny billett. Klager valgte siste løsning og fikk hjelp av noen bekjente i USA til å betale mellomlegget, som var på 8943 kroner.

Den nye avgangen var med DY7088, med avgang kl. 15.45 den 6. juni. Klager skulle da reise til Oslo via Stockholm og ankomme Oslo kl. 14.20 den 7. juni. Flyvningen fra Los Angeles ble imidlertid forsinket, slik at hun ikke rakk videreforbindelsen til Oslo. Hun måtte dermed bli omrutet og endte opp med å ankomme Oslo først kl. 11.00 den 8. juni.

Klagers representant anfører at personalet i skranken ikke kunne nekte klager å betale med kontanter. Klager krever refusjon av mellomlegget til ny flybillett på 8943 kroner som følge av at hun ikke fikk sjekket inn i tide.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av kostnad for nye billetter med Norwegian, samt standarderstatning.

Årsaken til at klager ikke fikk reise på denne avgangen var at passasjerer ikke møtte opp til innsjekking innen fristen. Flyvningen hadde ingen uregelmessigheter ved avgangen fra Los Angeles, og flyet ankom ti minutter før planlagt ankomsttid i Oslo.

Klager påstår at hun møtte opp én time og 15 minutter før flyvningen. Dette har klager ikke dokumentert. Norwegian minner om at innsjekkingen må være utført senest innen fristen, noe som for denne flyvningen var én time før avgang.

Klager påstår videre at hun ved innsjekkingen ble nektet å betale for overvektig bagasje med kontanter, og at hun dermed ikke hadde mulighet til å rekke fristen, da dette måtte løses først. Norwegian viser til at det er passasjerens ansvar å kunne betale for ekstra tjenester/gebyr med betalingsmetodene som tilbys av Norwegian på flyplassen. Norwegian informerer også om at det finnes en maskin rundt 150 meter unna Norwegians innsjekkingsskranke hvor det kan gjøres innskudd av kontanter til betalingskort, en såkalt «cash to credit»-maskin. Klager burde i denne saken ha beregnet tilstrekkelig med tid for å ordne dette.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetten, informeres det om at innsjekking for denne avgangen stenger én time før avreise, og innen denne tidsfristen må alle passasjerene ha møtt opp til innsjekking.

Ettersom klager ikke møtte opp til innsjekking til riktig tid, har hun ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Tilsvarende er Norwegian heller ikke ansvarlig for utgifter som klager har hatt til nye billetter som en følge av dette.

Klager møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte sin billett på denne avgangen. I slike situasjoner vil man da stå fritt til å velge om man skal kjøpe en ny billett hos Norwegian eller med et annet transportselskap. I henhold til Norwegians vilkår er ikke selskapet i slike tilfeller ansvarlig for eventuelle tap eller tap av ikke-refunderbare billetter.

Passasjerer har også sendt inn klage for sin ombookede flyvning, som var forsinket, og har mottatt EU-erstatning pålydende 600 euro for denne.

### **Nemnda bemerker**

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager var på flyplassen 15 minutter før innsjekkingen stengte for flyvningen DY7084 fra Los Angeles til Oslo med avgang kl. 19.40 den 5. juni 2019. Klagers representant har opplyst at klager ble nektet å betale med kontanter for bagasjen hun ville sjekke inn, og at dette bidro til at klager ikke fikk sjekket inn i tide.

Nemnda bemerker at det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i god tid før flyvningen. Det må tas høyde for eventuelle køer ved innsjekkingen og andre problemer

som kan oppstå. I dette tilfellet oppsto det problemer i forbindelse med betaling for bagasjeovervekt, da betaling med kontanter ikke ble akseptert i skranken. Hvorvidt kontanter bør godtas eller ikke som betalingsmåte på en amerikansk flyplass, er ikke et forhold nemnda kan ta stilling til. Nemnda mener at klager her selv må bære risikoen for at hun ankom flyplassen kun ett kvarter før innsjekkingen stengte. Det er ikke grunnlag for at Norwegian skal betale mellomlegget for ny flybillett.

Det følger for øvrig av sakens dokumenter at klager har fått kompensasjon av Norwegian for forsinkelsen av den nye reisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)