

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Klager ble nektet å sjekke inn selv om flyvningen var forsinket.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00724

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY547 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 13. januar 2019 kl. 19.30. Han sjekket inn tidlig samme morgen, og la merke til at flyvningen var forsinket til kl. 20.05. Klager planla derfor å være ved flyplassen litt før kl. 19.00.

Da klager ankom flyplassen, var avgangstiden forskjøvet ytterligere til kl. 20.15. Han antok derfor at de reisende hadde god tid, og gikk på toalettet og sjekket inn litt over kl. 19.00. Klager ble overrasket da han fant ut at innsjekking ikke lot seg gjøre, og han kontaktet personalet. Han ble ytterligere overrasket da personalet ikke kunne hjelpe de to passasjerene. Da klager og hans reisefølge reiste med to separate billetter, hadde de bevisst utsatt å sjekke inn til de kunne gjøre dette på automaten på flyplassen, i håp om å finne seter i nærheten av hverandre.

Mens de to passasjerene stod og diskuterte hendelsen med personalet i innsjekkingsskranken, ble avgangen utsatt ytterligere til kl. 20.50. Flere andre kom senere enn klagerne og ba om hjelp med ombordstigningskort. Disse fikk hjelp da de hadde sjekket inn på mobil på forhånd.

Til slutt så klagerne ingen annen utvei enn å forsøke å få booket om billettene, men dette fikk ikke de Norwegian-ansatte gjort. Han gikk tilbake til innsjekkingen, men fikk ingen ytterligere hjelp. Avslutningsvis betalte klager for nye billetter til neste fly, og da klager kom til gaten, hadde ikke ombordstigningen en gang startet for deres opprinnelige flyvning. Etter en times venting ble alle passasjerer som reiste uten innsjekket bagasje hentet frem til skranken og tilbudt å reise med et tidligere fly. Klager endte derfor opp

med å reise med sin opprinnelige avgang. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av de nye billettene han måtte kjøpe til kroner 3 751.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom flyplassen for sent til å få sjekket inn på Norwegians flyvning DY547 fra Stavanger til Oslo 13. januar 2019. Han kontaktet Norwegians agent på flyplassen som hadde informert passasjerene om at det ikke var mulig å sjekke inn etter at innsjekking stenger 30 minutter før opprinnelig avgangstid. Klager har vist til at DY547 var forsinket, men i tekstmeldinger sendt til berørte passasjerer, opplyses det om at de må møte til opprinnelig avgangstid dersom ikke annen informasjon gis.

Klager kjøpte nye billetter til neste avgang, og fikk passere sikkerhetskontrollen som normalt. Det ville ikke vært mulig for klager å passere uten gyldige ombordstigningskort. Gyldig ombordstigningskort mottar passasjerene når man sjekker inn på internett, på automat eller i skranke på flyplassen. Klager kontaktet personalet ved gaten for opprinnelig flyvning DY547, og fikk endret den nye billetten til den forsinkede flyvningen uten ekstra kostnad. Dette er et unntak fra vanlige prosedyrer og må anses som en ekstraservice for klager.

Det fremgår av Norwegians vilkår at innsjekking stenger 30 minutter før avreise, og innen denne tidsfristen må prosedyrer for innsjekking være fullført. Norwegian anbefaler sine passasjerer å møte opp i god tid før innsjekking stenger, av hensyn til eventuell kø og andre uforutsette hendelser. Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp til innsjekking i henhold til selskapets frister, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette. Basert på det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon av nye billetter.

Nemnda bemerker

Norwegian informerte berørte passasjerer i tekstmelding om å møte til opprinnelig avgangstid. Endringer i programmet kan skje, og det er derfor viktig at passasjerene er tilgjengelige og oppholder seg i nærheten av gate.

Nemnda mener at det er klagers egen risiko at han valgte å møte senere til innsjekkingen i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

