

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter. Nektet å sjekke inn på flyplassen.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04225

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D8310 fra Oslo lufthavn (OSL) til Helsingfors (HEL) 9. juli 2018 kl. 15.10. De to passasjerene sjekket inn på nett dagen før, og hadde en koffert som skulle leveres på flyplassen. Da de to ankom flyplassen hadde de ikke så god tid, og gikk til maskinene for å skrive ut boardingkort så fort de kunne. Klager reiste med sin mor, som nettopp hadde blitt syk, og det tok lengre tid å bevege seg rundt på flyplassen enn hun hadde antatt. Det virket ikke som om maskinene fungerte, og klager skyndet seg til innsjekkingsskranken, mens moren stod igjen sammen med bagasjen.

Mannen i skranken spurte klager hvor den andre passasjereren var, og klager forklarte situasjonen. Hun ble imidlertid bedt om å hente sin mor, slik at han fikk sjekket passene. Klager kunne imidlertid ikke forstå dette, da de allerede hadde sjekket inn. Da klager la kofferten på båndet, fikk hun beskjed om at denne var for tung, og at hun måtte betale for mer bagasje. Norwegians representant forsinket passasjerene så mye at de mistet flyvningen og måtte kjøpe nye billetter. Hun har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av disse til 400 britiske pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D8310 fra Oslo til Helsingfors 9. juli 2018. De to passasjerene sjekket ikke inn innen tidsfristen.

Ved kjøp av billetter med Norwegian aksepterer kunden selskapets vilkår. Av disse fremgår det at selskapet har anledning til å kansellere billettene dersom passasjerene ikke møter opp til riktig tid, og at selskapet ikke har noe ansvar for påløpte kostnader i forbindelse med slike hendelser. Norwegian har imidlertid refundert flyskatter og avgifter for de ubenyttede billettene.

Innsjekking åpner to timer før flyvning og stenger 45 minutter før avgangstid innen Europa. Dersom passasjerene møter til innsjekking etter dette, vil de bli avvist. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke Norwegians flyvning D8310 fra Oslo til Helsingfors 9. juli 2018 kl. 15.10.

Klager har opplyst at de to passasjerene ikke hadde beregnet særlig god tid på flyplassen. De skulle også sjekke inn bagasje. Norwegian viser til at innsjekking stenger 45 minutter før oppsatt avgangstid.

Det er passasjerenes eget ansvar å være på flyplassen til riktig tid. Det må tas høyde for at det kan oppstå forsinkelser og køer. Klager valgte å ankomme flyplassen med svært liten margin før innsjekking stengte. Klager må etter nemndas syn selv bære ansvaret for at hun ikke rakk flyvningen. Det er derfor ikke grunnlag for refusjon av klagers merutgifter.

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)

Joachim Sponheim (SAS)