

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett og taxiutgifter som følge av nektet innsjekking.

### Dato

03.03.2020

### Saksnummer

2019-02341

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

30. april 2019 skulle klager fly fra Dublin til Oslo med DY1363. Flyet skulle gå fra Dublin kl. 12.55. Klager kom imidlertid ikke med flyet.

Klager anfører at hun ankom flyplassen kl. 11.30. Klager hadde sjekket inn dagen før via appen, men siden det ikke var mulig å sende bagasjen selv via såkalt «drop off», stilte klager seg i en vanlig innsjekkingskø. Klager opplyser at køen var veldig lang. Da klager kom frem til skranken kl. 12.00, fikk hun beskjed om at innsjekkingen var stengt og at de ikke kunne ta imot kofferten hennes. Klager anfører at den ansatte i skranken prøvde å ringe til de som tok imot koffertene i forbindelse med flyvningen, men de sa nei.

Klager opplyser at hun ble henvist til å ta kontakt med Sky Partner for å bestille en ny billett. Klager gjorde dette, men måtte betale for billetten selv. Klager anfører at hun samtidig fikk beskjed på SMS om at flyet hun skulle med, var forsinket. Klager anfører at flyet ikke dro før kl. 13.26.

Klager anfører at hun også måtte finne et sted å sove til dagen etter. Klager måtte dermed dra tilbake til venninnen sin og fikk overnatte der.

Klager opplyser om at hun har kontaktet Norwegian og fått bekreftet at man kan sjekke inn frem til 45 minutter før flyvningen. Klager anfører at det ikke er korrekt at hun møtte opp senere enn 45 minutter før avgang og ber Norwegian om å eventuelt bekrefte hvilket tidspunkt de mener hun møtte opp.

Klager er forferdet over hendelsen og mener at hun uten tvil har krav på refusjon av utgiftene hun har pådratt seg som følge av det som skjedde.

Klager krever refusjon av den nye flybilletten på 208,88 euro og 44,80 euro i utgifter til taxi fra flyplassen til venninnens bosted i Dublin og tilbake til flyplassen igjen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager møtte ikke opp til innsjekking innen fristen for flyvningen, og hun kom dermed ikke med flyvningen fra Dublin til Oslo.

Når man bestiller en billett hos Norwegian, må man bekrefte at man har lest og godtar vilkårene som gjelder for reisen. I henhold til Norwegians vilkår er fristen for å sjekke inn på internasjonale flyvninger 45 minutter før avgang. Dette står på nettstedet til Norwegian.

Dersom passasjerer møter opp ved innsjekkingsskranken eller ved skranken ved gaten senere enn de fastsatte tidsfristene, blir vedkommende avvist.

Passasjerer er selv ansvarlig for å sørge for å ha tilstrekkelig tid til å gjennomføre innsjekkingen og ombordstigningen før de gjeldende tidsfristene. I tilfeller hvor det er kø på flyplassen, er det passasjerens eget ansvar å gi beskjed til de ansatte om tidsnøden, slik at de kan hjelpe. Gjøres ikke dette, har ikke innsjekkingspersonalet mulighet til å hjelpe før det er for sent.

Norwegian gjør også oppmerksom på at passasjerene må møte opp til innsjekking i henhold til den opprinnelige avgangstiden. Selv om den aktuelle flyvningen ble noe forsinket, måtte klager altså uansett forholde seg til fristen i forbindelse med den opprinnelige avgangstiden.

Norwegian er ikke ansvarlig for at klager ikke fikk gå om bord på flyet. Grunnen til at klager ikke kom med flyet, var utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke planlagte tilstrekkelig tid på flyplassen.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Om klager møtte opp i tide til innsjekking eller ikke, er et bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)