

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Frist for innsjekking, misvisende informasjon i avgangshall.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00603

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D81040 fra Roma (FCO) til Oslo lufthavn (OSL) 21. oktober 2016 kl. 13.50.

Klager ankom flyplassen og så at innsjekkingen skulle skje i skranke 418. Klager og hans reisefølge løp til skranken, da det nærmet seg 45 minutter før avgang. Da de ankom skranke 418, var det ingen i området. Klager dobbeltsjekket at det var korrekt skranke. Det var ingen informasjonsskranke, og ingen kunne hjelpe siden klager reiste med Norwegian.

Videre ringte klager til Norwegians kundeservice. Han fikk ingen hjelp. Klager henvendte seg videre til en Air Malta-skranke, men fikk heller ikke her noen hjelp. Klager kom seg med et senere fly til Oslo med annet selskap.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av nye billetter til kroner 4 282,39 pr. person, totalt kroner 8 574,78 for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med D81040 fra Roma til Oslo lufthavn 21. oktober 2016 kl. 13.50. Av ukjent årsak kom passasjerene sent til flyplassen, og rakk ikke innsjekking innenfor fristen kl. 13.05. Når man reiser med innsjekket bagasje, må man være ferdig sjekket inn og ha avlevert bagasjen før fristen for innsjekking går ut. Det fremgår av Norwegians vilkår at innsjekking stenger 45 minutter før avreise.

Det fremgår også av Norwegians vilkår at passasjerene oppfordres til å møte opp på flyplassen i god tid før avreise, i tilfelle uforutsette ting skulle oppstå. Grensen på 45 minutter er satt for å sørge for at bagasjen kommer frem til flyet før avgang. Det

foreligger ingen rapport som tyder på driftsforstyrrelser denne dagen. Norwegian anser derfor at årsaken til at klager ikke rakk flyet var at de kom for sent til flyplassen.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon for at innsjekking ikke stengte før tiden.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har anført at han ankom flyplassen før 45 minutter før avgang, og småløp mot skranken da det nærmet seg fristen. Han mener selv at han ankom skranken før fristen var ute, men at skranken var stengt da han kom dit.

Norwegian har anført at skranken ikke stengte før tiden, og at det er vedlagt dokumentasjon for dette. Nemnda kan ikke se at slik dokumentasjon foreligger.

Nemnda mener imidlertid at klager i dette tilfellet ikke har sannsynliggjort at han ankom skranken innen 45 minutter før avgang. Å ankomme flyplassen så kort tid før avreise, er etter nemndas syn et forhold som klager selv må ta ansvar for. Passasjerer må sørge for å ankomme flyplassen i god tid før avreise. Ved internasjonale flyvninger må det beregnes bedre tid enn det klager har gjort i dette tilfellet. Han er etter nemndas syn derfor den nærmeste til å bære det tapet som oppsto.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ola Sundh (SAS)