

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter. Problemer med innsjekking av bagasje.

### Dato

31.10.2017

### Saksnummer

2017-00061

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY544 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 16. oktober 2016 klokken 18.15. Klager anfører at hun sjekket inn på Norwegians innsjekkingsautomater på Oslo lufthavn cirka klokken 17.00, og hun ble tildelt bagasjelapper og ombordstigningskort.

Det hadde vært problemer med bagasjebåndet på Oslo lufthavn siden klokken 15.30, og klager fikk ikke sjekket inn bagasjen. Hun henvendte seg til Norwegians serviceskranke cirka klokken 17.30, og trakk kølapp for å få hjelp. Køene ar lange, og klager fikk ikke snakke med en representant før flyet hadde gått. Klager fikk ingen bistand til å bestille nye flybilletter, og fikk beskjed om at hun måtte gjøre dette selv.

Klager kjøpte nye billetter med SAS neste dag. Hun har i denne forbindelse fremsatt krav om refusjon av SAS-billetter til kroner 3 561 for tre passasjerer, mat til kroner 500, togbilletter til kroner 184 og bagasjeoppbevaring til kroner 60.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY544 fra Oslo til Stavanger gikk til oppsatt tid klokken 18.15.

I tidsrommet før avgangstid var det store problemer med bagasjebåndene på Oslo lufthavn, noe som er flyplassenes ansvar. De leverer en tjeneste til Norwegian som selskapet fungerer slik den skal. Flyselskapene kan ikke være ansvarlige når flyplassens fasiliteter ikke fungerer. Norwegian viser til fremlagt rapport fra stasjonssjef på Oslo lufthavn som bekrefter hendelsen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon, samt eventuelle krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Nemnda bemerker

Klager rakk ikke flyet som følge av store problemer med bagasjesystemet på Gardermoen. Hun har krevd dekket sine utgifter til ny flybillett med annet flyselskap, mat, togbilletter og bagasjeoppbevaring.

Nemnda legger til grunn at klager møtte opp i god tid før innsjekkingsfristen. Innsjekkingen avsluttes 30 minutter før avgang, og klager sjekket inn cirka en time og 15 minutter før avgang.

Nemnda legger videre til grunn at det var feil ved bagasjesystemet på Oslo lufthavn som førte til at klager ikke fikk levert bagasjen i tide, jf. fremlagt dokumentasjon.

Feil ved bagasjesystemet er ikke forhold som Norwegian rår over eller kan lastes for. Nemnda kan derfor ikke se at Norwegian er erstatningsansvarlig for klagers tap i dette tilfellet. Klager må eventuelt rette sitt erstatningskrav til OSL.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)