

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettkostnad. Tekniske problemer med innsjekking på mobil.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2018-04774

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY744 fra Oslo lufthavn (OSL) til Trondheim (TRD) 12. mai 2018 kl. 08.55. Han opplevde tekniske problemer med innsjekking på telefonen. Nettleseren ville ikke åpne billetten, og klager fikk ikke sjekket inn. Da han ankom Oslo lufthavn var det 50 minutter til avgang, og der fikk klager også problemer med innsjekkingsautomatene. Klager tok følgelig kontakt med personalet, og han ble henvist til en skranke. Ved skranken var det 33 minutter igjen til avgang, og klager ønsket hjelp til å skrive ut billetten. Damen i skranken nektet imidlertid å bistå klager, og forklarte at hun ikke trodde at han ville rekke flyet.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av billetten til kroner 729.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY744 fra Oslo til Trondheim 12. mai 2018 gikk uten forsinkelser. Passasjerer har anført at grunnet tekniske problemer med sin mobiltelefon fikk han ikke åpnet billetten da han ankom flyplassen 50 minutter før avgang. Videre har passasjerer forklart at han ikke fikk hjelp i skranken til å skrive ut ny billett.

Norwegian tilbyr innsjekking på nett eller mobil til utvalgte destinasjoner. På innlandsflyvninger må passasjerer ha sjekket inn 30 minutter før avgang, og ombordstigning stenger 20 minutter før avgang. Ved elektronisk innsjekking har passasjerene mulighet til å gå direkte til sikkerhetskontroll og gate. De som ikke benytter denne muligheten må sjekke inn på automat eller i skranken. De må da beregne ekstra tid ved flyplassen for å ta høyde for andre uforutsette omstendigheter.

Passasjerer har i denne saken hatt tekniske problemer med sin mobil, slik at han ikke fikk fremvist billetten. Det er passasjerens eget ansvar å sørge for at mobilen kan

fremvise billetten, og dette bør passasjeren sjekke på forhånd. Når tekniske problemer oppstår burde passasjeren ha beregnet bedre tid på flyplassen.

Passasjeren har anført at han var i skranken 33 minutter før avgang, og dette er 13 minutter før gaten stenger. Systemet som benyttes av personalet i skranken stenger 30 minutter før avgang. Det tar tid å fremskaffe dokumentasjon som passasjeren kan bruke. Det er sannsynlig at personalet vurderte det slik at det ikke var tilstrekkelig tid til å fremskaffe alternativ dokumentasjon. I denne vurderingen er det sentralt at passasjeren også må gjennom sikkerhetskontrollen og komme seg til gaten. Norwegian har på dette grunnlag anført at det ikke er sannsynlig at passasjeren kom til skranken med tilstrekkelig tid til å rekke avgang, og har på dette grunnlag avvist klagers krav om full refusjon av billett-kostnaden. Skatter og avgifter er refundert.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke Norwegians flyvning DY744 fra Oslo til Trondheim 12. mai 2018.

Klager har opplyst at han forsøkte å sjekke inn på mobil cirka 50 minutter før avgang, samt på innsjekkingsautomater. Da han til slutt ble henvist til skranken, fikk han ikke sjekket inn. Det var da 33 minutter igjen til avgang. Klager må etter nemndas syn selv bære ansvaret for at han ikke rakk flyvningen. Han valgte å ankomme flyplassen med svært liten margin før innsjekking stengte, og klager må selv bære risikoen for dette.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)