

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

623/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager møtte opp to timer før avreise med DY1779 fra Malaga til Trondheim den 25. august 2012. Da klager ankom skranken fikk hun beskjed om at innsjekk var stengt.

Flyselskapet hevder de gikk en runde på gulvet for å sjekke at alle passasjerene som skulle med DY1779 var sjekket inn. Dette aviser klager.

Problemet var at Norwegian også hadde oppgitt at passasjerer til senere flyavgang til annen destinasjon også skulle gå til denne innsjekkingsskranken. Dermed ble klagerne stående midt blant disse passasjerene. De ble naturlig nok ikke sjekket inn enda da deres innsjekk ikke hadde åpnet. Dette fikk klagerne ikke beskjed om. Det stod fortsatt Trondheim på skjermene.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter hjem dagen etter.

Klager krever refusjon av nye flybilletter, tilsammen kroner 7 000. Videre krever klager refusjon av utgifter til hotell, drosje og mat, 125 euro, samt parkering kroner 200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser. Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at innsjekk normalt åpner to timer før avgang, og stenger 45 minutter før avgang. Det betyr at man må være ferdig innsjekket når innsjekkingsskranken stenger.

Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte i god tid. Norwegian har innhentet rapport fra sin handlingagent i Malaga, hvor det kommer frem at innsjekk stengte 45 minutter før avgang. Agenten foretok en runde på gulvet foran innsjekkingsskranken for sikre seg at alle som skulle med flighten var sjekket inn.

På bakgrunn av disse opplysningene kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang. I henhold til vilkårene stenger innsjekk på reiser utenlands 45 minutter før publisert avgangstid. Passasjerer som ikke har sjekket inn innen tidsfristen, vil risikere å bli avvist.

Det er i dette tilfellet ikke bestridt at klagerne ikke sjekket inn innen fristen. Norwegian var således i utgangspunktet berettiget til å avvise klagerne. Spørsmålet blir om Norwegian eller deres agent har gjort en feil slik at de kan lastes for at klagerne ikke nådde innsjekkingen i tide.

Flyplassens informasjonsskjermer vil ha opplysninger om en rekke fremtidige flygninger. Det vil bl.a. opplyses om flight-nummer og innsjekkingsskranke. Opplysningene vil være tilgjengelig på flyplassens informasjonsskjermer noen tid før innsjekkingen begynner og frem til innsjekkingen stenger. Dette innebærer at det på flyplassens informasjonsskjermer vil kunne stå samme innsjekkingsskranke for flere destinasjoner. Over den enkelte innsjekkingsskranke vil det stå informasjon om hvilket flynummer og destinasjon innsjekkingsskranken er åpnet for.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne stilte seg i rett innsjekkingskø, dvs. kø til den skranke som var åpnet for innsjekking til Trondheim. Når klagerne stilte i denne køen vites ikke, men det er på det rene at de ikke var sjekket inn når det gjensto 45 minutter til avgang. Nemnda kan ikke se bort fra at andre passasjerer har stilt seg i samme innsjekkingskø til tross for at de ikke skulle til Trondheim. Dette kan ha skapt lang kø og uoversiktlig situasjon da disse passasjerene ikke fikk sjekke inn før innsjekkingen til deres destinasjon åpnet. Dette er imidlertid et forhold Norwegian eller deres agent ikke kan lastes for.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne må bære ansvaret for at de ikke sjekket inn innen fristen. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.