

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon som følge av  
forsinket ankomst til endelig bestemmelsessted.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-02543

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for fire passasjerer med Norwegians flyvning DY1909 fra Pristina (PNR) til Oslo (OSL) 2. august 2017 kl. 11.15, med ankomst kl. 14.40. Han hadde også videreforbindelse med DY412 fra Oslo til Ålesund (AES) samme dag kl. 16.05.

Klager fikk beskjed i Pristina om at bagasjen ble sjekket inn helt til Ålesund, og at det ikke var nødvendig å hente ut bagasjen i Oslo for tollklarering. For å være på den sikre siden spurte klager flyvertinnen om bord i flyet fra Pristina til Oslo om de måtte hente ut bagasjen i Oslo. Flyvertinnen var av den oppfatning at det måtte de, men at de kunne sjekke ved en skranke som het Connecting Norway. Klager fant ingen slik skranke, men traff på en vokter som også var av den oppfatning at ifølge bagasjekupongen ville bagasjen automatisk gå hele veien til Ålesund.

Da klager skulle gå om bord på flyvningen til Ålesund ble boardingkortet avvist. Personalet opplyste at Kosovo ikke hadde direkte connection. Klager med følge måtte derfor gå tilbake, hente ut bagasjen, gå gjennom tollklarering og levere inn bagasjen. Da de ankom bagasjeskranken ble de avvist fordi bagasjeinnleveringen var stengt. Klager med reisefølge ble da booket om til DY418 med avgang kl. 22.30 og fikk utdelt matkuponger. Det resulterte i at endelig ankomst i Ålesund ble kl. 23.50 og ikke kl. 17.05 som planlagt.

Etter klagers oppfatning er Norwegian ansvarlig for denne forsinkelsen ved at personalet har gitt feilaktig og misvisende informasjon. Klager krever derfor standarderstatning på 400 euro pr. person i reisefølget, totalt 1 600 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge, totalt fire passasjerer, fløy med DY1909 fra Pristina til Oslo 2. august 2017. Klager hadde videreförbindelse i gjennomgående billett til Ålesund med DY412 samme dag og gikk videre til transfer uten å ha tollklarert sin bagasje.

Klager måtte derfor gå tilbake, hente ut bagasjen, tollklarere den, og ble vederlagsfritt booket om til ny flyvning til Ålesund samme kveld siden de ikke rakk bag drop på opprinnelig fly. Dette resulterte i at klager med reisefølge landet nesten syv timer senere enn planlagt.

Det er opplyst på Norwegians nettside, under tollklarering av bagasje, at dersom man reiser via Oslo Lufthavn Gardermoen blir bagasjen sendt direkte til endelig bestemmelsessted, med enkelte unntak. For mer informasjon om Domestic Transfer og unntakene henvises det til Avinors nettsider. På Avinors side blir det opplyst om at Kosovo ikke med i ordningen om Domestic Transfer, og er da en av landene som er på unntakslisten. Da klager kjøpte billettene godtok han Norwegians befordringsregler hvor det i punkt 10.7.2 fremgår at:

"[n]år du reiser på en gjennomgående reise kan du bli pålagt, i henhold til lokale tollklareringsregler, å hente innsjekket bagasje ved mellomlanding og sende den på nytt for innsjekking på neste fly, selv om det på bagasjekvitteringen står at den innsjekkede bagasjen vil bli sendt til ditt endelige bestemmelsessted. Du er ansvarlig for å følge gjeldende tollklareringsregler for det landet du er på gjennomreise gjennom."

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager rakk ikke sin videreförbindelse til Ålesund, og ble syv timer forsinket i forhold til opprinnelig ankomsttidspunkt. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Klager har opplyst at han fikk vite i skranken i Pristina at bagasjen ble sjekket inn helt til Ålesund. På flyet spurte han en flyvertinne om han måtte ta ut bagasjen i Oslo for tollklarering. Flyvertinnen visste ikke dette, men oppfordret klager om å ta kontakt med en skranke som het Connecting Norway. Denne skranken fant klager ikke, men han spurte en vokter på veien, som mente at bagasjen skulle gå hele veien til Ålesund. Dette viste seg å ikke stemme. Klager måtte gå tilbake og hente bagasjen. Da klager kom frem til bagdrop, var innsjekking stengt.

Det følger av Norwegians vilkår at det er passasjerenes eget ansvar å undersøke reglene for "domestic transfer". Under flyvningen spurte klager en flyvertinne om transfer-reglene, noe som betyr at klager på dette tidspunkt ikke var helt sikker på om opplysningene som ble gitt i skranken stemte. Flyvertinnen henviste klager til en informasjonsskranke for å få klarlagt reglene. Klager fant ikke denne

informasjonsskranken. At klager deretter valgte å stole på opplysninger fra en vokter, må etter nemndas syn være klagers egen risiko. Nemnda mener at det er uheldig at klager ble gitt feilaktige opplysninger i skranken i Pristina. Nemnda kan likevel ikke se at dette kan utløse et krav på standarderstatning i henhold til forordningen. Klager ble kostnadsfritt omrutet med neste flyvning til Ålesund, noe som etter nemndas syn må anses som et tilstrekkelig hjelpetiltak fra Norwegians side.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)