

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

038/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Ålesund den 4. desember 2012 med DY414 kl. 16:50. Klager ankom Gardermoen med flytoget kl. 16:05.

I henhold til Norwegians vilkår må man være sjekket inn minst 30 minutter før avgang. Klager sjekket inn bagasjen på automat kl. 16:17, og var ved baggage-drop like etterpå. Det var ikke kø. Likevel fikk de beskjed om at de var for sent ute.

Klager måtte kjøpe nye billetter med et annet selskap med avgang kl. 19:10.

Klager krever refundert utgifter til nye billetter, 573,95 euro, med tillegg av forsinkelsesrenter fra og med 4. desember 2012. Klager krever videre erstatning for ulempen de ble påført.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians regler og vilkår må man være ferdig innsjekket minst 30 minutter før avreise.

Klager sjekket inn på automat kl. 16:17, da gjenstod 3 minutter før bagasjen måtte være levert. Man må møte opp i god tid før avreise og regne med at det kan være kø. Dessverre rakk ikke klager å levere bagasjen innen fristen. Baggage-drop stenger automatisk. Kl. 16:37 ble klager offloaded.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Norwegians vilkår at passasjerene må være ferdig sjekket inn minst 30 minutter før avgang. Dersom passasjeren har med bagasje, må den være ferdig ekspedert

innen samme tidsfrist. Så vel innsjekk som bag drop stenger automatisk 30 minutter før avgang.

Nemnda legger på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon til grunn at klagerne sjekket inn 33 minutter før avgang. Klagerne sjekket således inn innen fristen.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne ikke ekspederte bagasjen innen bag drop stengte 30 minutter før avgang. Ved vurderingen legger nemnda avgjørende vekt på at bag drop stenger automatisk 30 minutter før avgang. Det er ikke sannsynliggjort at det var andre grunner til at klagerne ikke fikk sjekke inn enn at bag drop var stengt fordi tidsfristen var ute.

Norwegian var etter dette berettiget til å nekte klagerne å ta med bagasjen på flyet. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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.