

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av flybillett og tapt hotellovernatting som følge av nektet innsjekking.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-03294

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

6. juni 2019 skulle klager reise med DY1156 fra Oslo til Munchen. Flyet skulle gå kl. 17.40 fra Oslo. Klager anfører at han kom noe sent frem på flyplassen, men han hadde tilstrekkelig tid til å sjekke inn på automat før innsjekkingsfristen gikk ut kl. 16.55.

Klager anfører at klokken var 16.48 da han gikk av flybussen. Han hadde da syv minutter på seg på å gå opp trappen og de ti meterne bort til innsjekkingsautomaten. Klager anfører at automaten skrev ut boardingkortet, men bagasjelappen ble ikke skrevet ut. Klager prøvde på nytt tre ganger. Siste gang han prøvde, var på en automat på den andre siden av avgangshallen. På dette siste forsøket oppdaget klager at det sto at han måtte gå til en skranke for å sjekke inn manuelt. Klager anfører at det var ca. ti minutters kø i innsjekkingsskranken. Da han kom frem til skranken, fikk han beskjed om at han var noen minutter for sent ute.

Klager opplyser at flyet for øvrig var over én time forsinket. Etter mye frem og tilbake innså klager at han ikke kom med flyet, slik at han ble nødt til å bestille ny flybillett til dagen etter.

Klager anfører at det virker som om Norwegian ikke forstår problemstillingen. Klager mener at han var tidsnok ute. Klager har bedt om å få se dataloggen for boardingkortet, men Norwegian nekter å gi ham en kopi av denne. Klager anfører at fristen for innsjekking er kl. 16.55, noe som betyr at innsjekkingen ikke stenges kl. 16.52.

Klager krever standarderstatning på 250 euro samt refusjon av ny flybillett på 1960 kroner og tapt hotellovernatting på 633 kroner som følge av at han ikke fikk sjekket inn.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian er av den forståelse at klager ankom flyplassen kort tid før innsjekkingen stengte i forbindelse med flyvningen DY1156. Da klager prøvde å sjekke inn på en av Norwegians automater, kunne han ikke fullføre prosessen, siden bagasjelappen ikke ble skrevet ut. Klager gikk derfor til en av Norwegians ansatte ved en manuell innsjekkingsskranke for å gjennomføre innsjekkingen.

Ifølge klager var det da ti minutters kø, og klager rakk dermed ikke å sjekke inn i tide. I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetten, informeres det om at innsjekkingen på denne avgangen stenger 45 minutter før avreise, og innen denne tidsfristen må innsjekkingen være fullført.

Norwegian anbefaler passasjerene å møte opp i god tid før innsjekkingen for en avgang stenger. Det må tas høyde for kø ved innsjekkingen og uventede hendelser som kan oppstå på flyplassen. Det er passasjerens eget ansvar å møte opp til innsjekking i henhold til Norwegians vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette. Norwegian er også av den oppfatning at det er klagers ansvar å gi beskjed til Norwegians representanter på flyplassen dersom det skulle oppstå problemer, innen fristen for innsjekking er utløpt.

Det vises til artikkel 8 i Norwegians generelle befordringsvilkår, som alle passasjerer godtar ved kjøp av billetter.

Det kan virke som lite fleksibelt å ikke tillate passasjerer å sjekke inn etter at innsjekkingen er stengt, hvis flyet fortsatt er ved gaten. Å gjenåpne for innsjekking ville i slike tilfeller forsinke angitt avgangstid på flyet. Å forsinke en flyvning kan ha store konsekvenser. Flyet mister da sin opprinnelige avgangstid og vil bli tildelt en ny avgangstid av eksterne flyveledere. Denne nye tiden kan være flere timer frem i tid. Dette har følgelig store konsekvenser for resten av passasjerene om bord. Det kan også medføre at kabinpersonalet går ut på tid, noe som kan føre til ytterligere forsinkelser, eller i verste fall kansellering.

I tillegg til standarderstatning og refusjon av ny flybillett krever klager refusjon av 633 kroner for hotellovernatting i München. Da klager ble nektet ombordstigning i Oslo, kan ikke Norwegian se at klager skal ha påløpt noen ekstra kostnader for hotell i München. Kravet på 633 kroner er heller ikke dokumentert. Videre minner Norwegian om at det ikke er noen bestemmelser i forordning (EC) nr. 261/2004 om dekning av forhåndsbetalte utgifter eller eventuelle følgetap som forhåndsbetalte hotellopphold.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Klager har opplyst om at han ankom Gardermoen kl. 16.48. Flyet til München skulle gå kl. 17.40.

På grunn av problemer med innsjekkingsautomatene, fikk ikke klager skrevet ut bagasjelappen. Han måtte derfor sjekke inn manuelt. Der var det kø, og klager fikk ikke sjekket inn i tide.

Passasjerene må selv sørge for å møte opp i god tid på flyplassen, da man må være forberedt på at uforutsette problemer kan oppstå, som problemer med innsjekking, køer og lignende. Nemnda legger til grunn at innsjekkingen i forbindelse med klagers flyvning stengte 45 minutter før oppsatt avgangstid, det vil si kl. 16.55. Nemnda mener at klager i dette tilfellet ikke har sannsynliggjort at han hadde beregnet tilstrekkelig med tid på flyplassen. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning, refusjon av ny flybillett og refusjon av tapt hotellovernatting.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)