

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Problemer med innsjekking som følge av påståtte feil ved innsjekkingsautomater m.m.

### Dato

12.10.2017

### Saksnummer

2017-01585

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82802 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 13. juni 2017. Klager anfører at han ikke fikk sjekket inn som følge av feil i Norwegians telefonapplikasjon, feil på innsjekkingsautomaten og saktegående behandling i innsjekkingsskranken på London - Gatwick. Klager anfører at problemet med Norwegians "app" skyldtes en programmeringsfeil.

Som følge av innsjekkingsproblemene måtte klager kjøpe billetter med et annet flyselskap neste dag. Klager har fremsatt krav om erstatning på kroner 3 000, samt tapt arbeidsfortjeneste.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82802 fra London til Oslo ble ikke forsinket denne dagen, og klager har ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Selskapet anfører at klager ikke rakk å sjekke inn innen innsjekkingsfristen kl. 17.55. Innen denne fristen må passasjerene være sjekket inn og ha avlevert sin bagasje. Det følger av selskapets vilkår at innsjekking stenger 45 minutter før avreise på denne avgangen. Passasjerene bekrefter kjennskap til disse vilkårene ved bestilling av reisen. Norwegian anbefaler også sine passasjerer å møte opp på flyplassen i god tid før avreise, da det kan oppstå uventede forsinkelser ved innsjekking. Det er de reisende som må ta høyde for eventuelle forsinkelser når de beregner hvor lang tid de trenger på flyplassen. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon som viser at han møtte frem på flyplassen i god tid denne dagen.

Det foreligger ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. At det ikke foreligger en slik rapport, tyder på at innsjekkingsautomatene fungerte som de skulle.

Selskapet har ei heller fått tilbakemelding på at det mange som ikke fikk sjekket inn denne dagen som følge av kødannelser.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon for nemnda som viser at klager hadde tur/returbillett i samme bestilling, og at begge passasjerer har fått registrert passinformasjon via telefonapplikasjon. Da denne informasjonen var registrert før avreise, er manglende registrering dermed ikke årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn på returreisen. Hadde passinformasjonen vært feil, ville problemet oppstått på Oslo lufthavn på utreisedagen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til Norwegians vilkår må man være ferdig innsjekket og ha levert bagasjen innen bestemte frister, her 45 minutter før avgang. Klager har angitt at innsjekkingsautomatene ikke fungerte, at det var feil i telefonapplikasjonen og at det var svært treg behandling i innsjekkingsskranken.

Norwegian anfører at det ikke er tilfelle. Norwegian viser til at det ikke er noen rapport om driftsforstyrrelser eller lange køer i innsjekkingen denne dagen.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Anne-Kathrine Sand (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)