

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02565

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Stockholm den 18. desember 2019 kl 18.00 med DY822. Klager møtte til innsjekk 60 minutter før flyavgang som er innenfor fristen på 45 minutter. Innsjekkingsautomaten virket ikke, og klager måtte møte i skranken hvor han ble bedt om å betale for ny billett. Klager betale SEK 2 000 for å få være med det neste flyet med avgang kl 19.00.

Klager stiller seg kritisk til at han måtte betale så mye for å få være med neste fly da dette nesten var helt tomt.

Klager krever refusjon av SEK 2 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Innsjekk for internasjonale flyvninger åpner to timer før, og stenger 45 minutter før avgang. Dette i henhold til Norwegians regler og vilkår. Dersom en passasjer møter etter at innsjekk er stengt, vil vedkommende bli avvist.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon som viser at DY822 gikk som planlagt etter rutetabellen.

Innsjekkingsautomatene stenger automatisk idet fristen for innsjekk utgår. Det finnes ingen annen logisk årsak til at klager skulle bli nektet å sjekke inn enn at han møtte opp for sent.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager og flyselskapet forklarer seg ulikt, og etter nemndas syn er dette en ord-mot-ord situasjon. Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)