

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

218/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo 15. mars 2013 kl. 08:10 med DY525. Klager ankom flyplassen kl. 07:20. Flere av innsjekkingsmaskinene var ute av drift, og det var lang kø på de som fungerte. Da det ble klagers tur kl. 07:37 fikk han melding på skjermen om at innsjekk var stengt. Klager stiller seg undrende til dette da han var innenfor 30 minutters fristen, og ville rukket å levere bagasjen innen kl. 07:40.

Klager henvendte seg i skranken og la frem problemet. Damen i skranken undret seg også over hvorfor klager ikke fikk sjekket inn da han var innenfor fristen. Hun ba klager henvende seg i den manuelle innsjekkingsranken for å få være med flyet. Klager ble her avvist og måtte kjøpe nye billetter.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 3 320.

Norwegian har i det vesentlige anført:

For å fullføre en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man på innenlandsreiser må være ferdig innsjekket minst 30 minutter før avgang.

I brev til nemnda av 7. mai 2013 opplyser Norwegian at innsjekkingsautomaten stengte før bagdrop. I e-post til nemnda av 22. oktober 2013 opplyser Norwegian at dette er feil. Det anføres at innsjekkingsautomatene stenger automatisk i tråd med Norwegians vilkår, dvs. 30 minutter på innland og 45 minutter på utland.

Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser, og man må ta høyde for at det kan være kø ved innsjekk, bagdrop og i sikkerhetskontrollen. Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for at innsjekk gjennomføres innenfor betingelsene på reisen.

Klager fikk booket om sine billetter til neste ledige avgang.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår at innsjekkingen stenger 30 minutter før flyets publiserte avgangstid på reiser innenlands. Det fremkommer videre at «ved innsjekk på automat må bagasjen være avlevert bagdrop senest 30 minutter før avgang. Dette betyr at man er ferdig innsjekket når innsjekkingsskranken stenger».

Nemnda legger til grunn at innsjekkingssautomatene stenger samtidig med innsjekkingsskranken og bagdrop. Nemnda viser til Norwegians e-post av 22. oktober 2013 samt at til annet ikke er opplyst på Norwegians hjemmesider. Det er uheldig at Norwegian ga andre opplysninger i sitt første brev til nemnda.

Klager fikk ikke sjekket inn på innsjekkingssautomaten. Nemnda finner at dette mest sannsynlig skyldtes at han forsøkte å sjekke inn etter at innsjekkingssfristen var ute.

Nemnda finner etter dette 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, Gøril Volden Berg, 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.