

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge av nektet innsjekking/ombordstigning.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02225

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

12. april 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med DY402 fra Oslo til Ålesund. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 07.45.

Klager anfører at da de prøvde å sjekke inn manuelt på flyplassen kl. 07.08, ble de nektet dette og fikk oppgitt av den ansatte i skranken at dette skyldtes at flyet var fullbooket.

Klager krever refusjon av billettene som følge av at reisefølget ble nektet innsjekking/ombordstigning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyet som utførte flyvningen DY402, hadde 173 passasjerer om bord ved avgang. Flyet hadde en kapasitet på 186 passasjerer. Det vises til fremlagt dokumentasjon. DY402 var altså ikke overbooket, slik klager har anført.

Årsaken til at klager og medpassasjerene ikke fikk reise med flyet, var at de møtte opp for sent til avgang i henhold til Norwegians tidsfrister.

I det interne bookingsystemet er det lagt inn informasjon om at klager befant seg ved Norwegians billettkontor, ved innsjekkingsområdet på flyplassen, da ombordstigningen i forbindelse med den aktuelle flyvningen var påbegynt. Det vises til fremlagt dokumentasjon. To av passasjerene i reisefølget hadde allerede sjekket inn, mens den siste passasjereren ikke var sjekket inn. Norwegian legger derfor til grunn at passasjerene befant seg på et annet område enn ved gaten da ombordstigningen ble gjennomført.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetter på Norwegians nettsted, informeres det om at ombordstigningen stenger 20 minutter før avreise. Det vises til fremlagte vilkår.

Det kan virke lite fleksibelt å ikke tillate passasjerer ombordstigning etter at gaten er stengt og hvis flyet fortsatt er ved gaten. Det er imidlertid slik at når ombordstigningen er gjennomført innen angitt frist, ferdigstilles dokumentene og passasjerlistene, og gaten lukkes. Skulle ombordstigningen bli gjenåpnet for passasjerer som møter opp etter at ombordstigningen er ferdigstilt, ville dette forsinke angitt avgangstid, noe som kan ha store konsekvenser. I slike tilfeller vil flyet miste sin opprinnelige avgangstid og bli tildelt 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 føre til at kabinpersonalet går ut på tid, noe som kan føre til ytterligere forsinkelser eller i verste fall kansellering.

Det er passasjerens eget ansvar å møte opp til gaten i henhold til Norwegians vilkår, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

Norwegian gjør for øvrig oppmerksom på at det ikke forelå noen uregelmessigheter ved flyvningen DY402. Flyet tok av seks minutter før planlagt avgangstid. Det vises til vedlagt dokumentasjon. At flyet tar av noen minutter før planlagt avgangstid, er ikke unormalt. Det tilsier ikke at gaten ble lukket før tidsfristen på 20 minutter var utløpt. I mange tilfeller kan flyet ta av noen minutter før planlagt avgangstid hvis prosessen ved ombordstigningen av forskjellige grunner er ferdigstilt tidligere enn estimert.

Selv om man ikke benytter utreisen i en reservasjon, kan man likevel benytte returreisen som planlagt. Årsaken til at returreisen ikke ble benyttet i dette tilfellet, antas å være at reisen til Ålesund ikke ble gjennomført, da klager ikke har dokumentert annen transport til Ålesund.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke kravet om refusjon av ubenyttede billetter imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger, legger nemnda til grunn at klager ble nektet innsjekking i forbindelse med flyvningen DY402 fra Oslo til Ålesund den 12. april 2019. Klager har opplyst at han var ved innsjekkingsskranken i tide, mens Norwegian har bestridt dette. Nemnda bemerker for øvrig at det følger av dokumentasjonen at flyet ikke gikk for tidlig, men at det gikk 4 minutter etter planlagt avgangstid.

Hva som nøyaktig skjedde på flyplassen, når klager møtte opp og hvorfor klager ikke rakk flyvningen, er i dette tilfellet bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)