

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter. Problemer med innsjekking.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-01182

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning DY164 fra Bergen (BGO) til Trondheim (TRD) 6. september 2016 kl. 08.25. Klager forklarer at hun alltid velger å motta SMS fra Norwegian og sjekke inn pr. tekstmelding. Denne morgenen mottok ikke klager SMS. Reisefølget skulle reise uten håndbagasje.

Denne morgenen ankom klager flyplassen kl. 07.42. Tekstmeldingen fra Norwegian kom da klager kom til flyplassen, men hun fikk ikke sjekket inn. Hun forsøkte å sjekke inn på innsjekkingsautomaten, men også her fikk klager en feilmelding. Norwegians representant i skranken kunne heller ikke hjelpe til, men sendte klager og reisefølget gjennom sikkerhetskontrollen. Da klager ankom gaten var det 17 minutter til avgang og gaten var stengt.

Klager kontaktet servicekontoret, men fikk ingen hjelp av Norwegian, utover et tilbud om å kjøpe nye billetter til kveldsflyet. Da klager hadde flere avtaler i Trondheim denne dagen, valgte hun og reisefølget å kjøpe nye billetter med SAS for kroner 4 498. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om at Norwegian refunderer deres utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klagerne kom for sent til flyplassen og dermed ikke rakk å sjekke inn innenfor innsjekkingsfristen.

Innsjekking stenger 30 minutter før avgang, og dette følger av avtalevilkårene. Klager bekrefter at de var klar over denne fristen. Passasjerene kan sjekke inn på flyplassen, på automat, på Norwegians hjemmesider, via Norwegians telefonapplikasjon eller pr. tekstmelding. Da klager stusset over at de ikke hadde mottatt noen tekstmelding

om innsjekking, hadde klager en oppfordring til å undersøke en av de andre innsjekkingsmulighetene i god tid før fristen. Dette ble ikke gjort.

Det fremgår også av Norwegians avtalevilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid, da uforutsette ting kan oppstå. Innsjekking stenger videre automatisk, slik at den ikke kan åpnes igjen av den som sitter i skranken. Klager anfører at hun ankom flyplassen kl. 07.42, kun 23 minutter før boarding stengte. Dette er for kort tid.

Årsaken til at klager ikke rakk innsjekking var at de hadde beregnet for liten tid på flyplassen. Det foreligger ingen rapporter som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Nemnda bemerkar

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY164 fra Bergen til Trondheim 6. september 2016 kl. 08.25. Klager og hennes reisefølge kom ikke med flyvningen, da innsjekking ikke lot seg gjøre pr. tekstmelding eller i innsjekkingsautomatene, og de kom for sent frem til gaten.

I henhold til Norwegians reisevilkår stenger innsjekking 30 minutter før flyavgang. Dette medfører at skranken og andre innsjekkingsmuligheter i dette tilfellet skulle stengt kl. 07.55.

Klager har opplyst at hun ankom flyplassen kl. 07.42, og at hun på dette tidspunktet også fikk SMS av Norwegian, men at det ikke gikk å sjekke inn på denne måten. Hun fikk også feilmelding da hun forsøkte å sjekke inn via innsjekkingsautomatene. I skranken fikk klager beskjed om å gå direkte til gaten, og at hun ville bli sjekket inn der.

Nemnda viser til at klager ankom flyplassen 43 minutter før avgang. Klager hadde ikke bagasje, og klager har opplyst at dette normalt går greit.

Nemnda viser til at det ikke er rapporter om driftsforstyrrelser eller køproblemer på Flesland denne dagen. Nemnda viser til at klager reiste uten bagasje, og møtte før innsjekking stengte. Nemnda mener at klager har møtt frem i tide på flyplassen, og at hun dermed har krav på å få refundert sine utlegg til nye flybilletter på kroner 4 498.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til nye billetter, med fradrag for eventuelle refunderte skatter og avgifter på ubenyttet flybillett.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)