

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av nye flybilletter og ekstra hotellovernatting som følge av nektet innsjekking i Paris.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00518

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Paris Orly (ORY) til Oslo Lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning DY1479 14. februar 2016 kl. 20.30.

Klager anfører at Norwegian på sine utstedte billetter skriver følgende om sine innsjekkingsrutiner: «Innsjekking åpner 2 timer før planlagt avgang (3 timer for flyvninger til/fra Dubai, Israel, Thailand, Karibien og USA). Innsjekking (inkl. bag drop) stenger 30 minutter før planlagt avgangstid for innenlandsreiser (innen Norden), 1 time for flyvninger til/fra Dubai, Israel, Thailand, Karibien og USA, og 45 minutter for alle andre flyvninger».

I følge de ovennevnte regler skal innsjekkingen på Paris Orly stenge 45 minutter før avgang, da Paris Orly inngår i kategorien «alle andre flyvninger», da den ikke ligger i hverken Norden, Dubai, Israel, Thailand, Karibien eller USA.

Klager opplevde imidlertid at innsjekkingen på flyplassen i Paris stengte 50 minutter før avgang. Klager var ved innsjekkingsskranken 50 minutter før avgang, men ble nektet innsjekking av flyplasspersonalet. Dette medførte at klager måtte booke nye flybilletter for seg og sitt reisefølge dagen etter.

På ovennevnte bakgrunn krever klager refusjon av utgifter til nye flybilletter og ekstra hotellovernatting i Paris.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager rakk ikke å sjekke inn på DY1479 fra Paris til Oslo 14. februar 2016. Klager har kjøpt lavprisbilletter, og disse er ikke refunderbare.

Det er enhver passasjer sitt eget ansvar å møte på flyplassen i god tid for å rekke alle formaliteter som skal gjøres innen innsjekkingsfristen. De som presenterer seg til innsjekking etter denne fristen vil bli avvist.

Norwegians innsjekkingsskranker vil ikke stenge før planlagt tid, i dette tilfellet 45 minutter før avreise. Når man reiser med innsjekket bagasje må man være ferdig sjekket inn og ha avlevert bagasjen før fristen for innsjekking går ut. Dette er svært vanskelig å få til i løpet av fem minutter fra ankomst på flyplassen.

Det på ingen måte hensiktsmessig for Norwegian å stenge innsjekking før tiden i fare for at passasjerer ikke kommer med på flygningen. Det er Norwegians oppgave å få passasjerer fra A til B, og Norwegians medarbeidere strekker seg så langt det lar seg gjøre for å at passasjerene får gjennomført reisen som planlagt.

Norwegian avslår på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av billett og hotellovernatting i tråd med EU-forordning 261/2004, da passasjerer ikke møtte opp i god nok tid før innsjekkingen stengte.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at han ankom flyplassen 50 minutter før avgang, men at innsjekkingen da allerede var stengt. Norwegian har på sin side anført at de ikke stengte innsjekking før 45 minutter før avgang.

Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)