

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

078/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Trondheim den 21. april 2013 kl. 18:00 med DY1340. Klager og hans reisefølge ankom noe sent til flyplassen men rakk å sjekke inn på automat.

Boardingpass ble skrevet ut til hele reisefølget på 7, men kun 3 bagasjetager ble skrevet ut. Reisefølget hadde en ekstra kolli med seg enn på utreisen. Klager henvendte seg i skranken og ble her fortalt at det ikke var mulig å ta med mer bagasje i flyet.

Det endte med at fem i reisefølget fikk reise mens to måtte bli igjen. Klager og en til i følget tok inn på hotell og booket plass på neste ledige fly dagen etter.

Klager stiller seg kritisk til arrogant og lite løsningsorientert kundeservice.

Klager krever refundert nye flybilletter kroner 5 630 og tapt arbeidsfortjeneste kroner 6 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians reisevilkår står det at passasjerer må møte i god tid før avgang. Innsjekking stenger 45 minutter før på reiser til utlandet, og bagasjen må være innlevert senest 45 minutter før avgang.

Klager hevder selv de skulle sende en ekstra kolli. All ekstra bagasje må betales for, før man kan få skrevet ut bagasjetag og sendt bagasjen. Det må beregnes tid til dette i forbindelse med innsjekk.

Klager og hans reisefølge ankom i dette tilfellet for sent til innsjekk for å få sendt all bagasjen.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det følger av Norwegians vilkår at innsjekkingen stenger 45 minutter før flyets publiserte avgangstid. Det fremgår videre at passasjerene ved innsjekk på automat, må levere bagasjen til bag drop senest innen 45 minutter før avgang.

Det fremgår av klagerens billetter at de hadde forhåndsbetalt for tre kolli bagasje. På returen hadde de med ytterligere ett kolli.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne ikke rakk å betale for ekstrabagasje til innsjekking innen fristen. Nemnda finner det videre sannsynlig at klagerne heller ikke rakk å levere betalt bagasje til bag drop innen fristen. Nemnda viser til klagers beskrivelse av hendelsesforløpet. Norwegian var således berettiget til å avise bagasjen. Norwegian nektet ikke klagerne å reise uten bagasje. Uten bagasje kunne de nådd gate innen angitt frist for det.

Klagerne valgte å dele reisefølget slik at to personer reiste med bagasjen på et senere fly. Nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære ansvaret for at de ikke rakk å betale for/avlevere bagasje innen angitt frist. Nemnda finner således 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.