

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01373

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Barcelona til Tromsø via Oslo den 9. august 2021 med Norwegian. Klager hadde sjekket inn et kolli, og som håndbagasje hadde han med seg det han alltid reiser med: en liten koffert, en ryggsekk og en laptop. Da klager ankom gaten på flyplassen i Barcelona ble han avkrevd 80 euro for ekstra håndbagasje (40 euro per flystrekning). Klager ble overrasket over dette, og mente han kun skulle betale 40 euro siden han hadde kjøpt en gjennomgående reise hos samme flyselskap. Flyselskapet stod på sitt og krevde 80 euro.

Dette var slutten på klagers ferie, og han hadde verken kontanter eller penger på konto. Klager hadde noen oppsparte midler, men da måtte han åpne pc'en og overføre penger mellom kontoene sine. Da klager var ferdig ga han kredittkortet sitt til mannen ved gaten. Mannen nektet å ta i mot kredittkortet. Klager ble fortvilet og kastet kredittkortet i bakken og ba ham ta imot det, men mannen nektet fortsatt å ta i mot kortet. Istedet begynte mannen å stenge gaten rett foran ansiktet på klager. I et siste desperat forsøk på å rekke flyavgangen, tvinger klager seg gjennom gaten. En av de ansatte tar så strupetak på klager og tvinger ham opp mot vinduet. Flyet tok av uten klager ombord. Klager stiller seg svært kritisk til den behandlingen han fikk på flyplassen i Barcelona.

Klager måtte kjøpe seg ny billett med annet selskap samme kveld, og videre dagen etter fra Oslo. Han måtte sove på Gardermoen da han ikke hadde penger til hotell. Klager krever refusjon av nye billetter med annet selskap til 338,66 euro, samt den opprinnelige billetten med Norwegian til kroner 2 115. Klager krever også refusjon av gebyr for innsjekket bagasje med Norwegian på kroner 300.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom gaten i Barcelona med en laptop, en ryggsekk og en liten koffert. Klager hadde en lavprispillett (Lowfare).

I henhold til Norwegians regler og vilkår, kan man ta med seg følgende som håndbagasje ombord:

Lowfare: 1 bag for å ha under stolsetet foran deg, maks 10 kg

Lowfare +: 1 bag under stolsetet + en liten kabinkoffert, totalt maks 10 kg.

Flex: 1 bag under stolsetet + en liten kabinkoffert, totalt maks 15 kg.

Videre kommer det frem at prisen for ekstra håndbagasje på direkte flyvninger er 40 euro, og for flyvninger med flybytte er prisen 80 euro.

Klager nektet å betale den summen som ble avkrevd av ham ved gate, og han forsøkte deretter å tvinge seg ombord på flyet. Av denne grunn ble klager nektet ombordstigning. Flyvningen var ikke overbooket, klager har derfor ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å møte ved gate ferdig innsjekket. Det er ikke bestridt at klager møtte til gate med håndbagasje som han ikke hadde betalt for å ta med ombord.

Klager hevder at han tilbød seg å betale for bagasjen, men at han ble nektet å betale. Videre hevder han at gaten fortsatt var åpen da klager tilbød seg å betale for håndbagasjen.

Norwegian på sin side hevder at klager nektet å betale og at han tvang seg gjennom sperringene.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klager ikke rakk å betale for bagasjen før gaten stengte, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

