

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett ved teknisk feil med innsjekningsautomat.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00220

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY525 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 20. november 2018 kl. 08.15. Hun ankom flyplassen kl. 07.30 for innsjekking, og hadde kun med håndbagasje. Da klager forsøkte å sjekke inn på automat, fikk hun tekniske problemer. Hun forsøkte å sjekke inn en rekke ganger, men maskinen "hang seg". Hun fikk tildelt sete 26C. Det var ingen i avgangshallen som kunne hjelpe de reisende, og det var problemer med alle automatene denne dagen.

Klager måtte kjøpe ny billett til kroner 1 989, og hun har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av utgiftene til den nye billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian er av den forståelse at klager ankom flyplassen kort tid før innsjekking for DY525 fra Stavanger til Oslo stengte 20. november 2018. Da klager forsøkte å sjekke inn på automaten kunne ikke prosessen fullføres da boardingkort ikke ble skrevet ut. Hun har videre anført at det ikke var personale i innsjekkingsskranken.

Siste passasjer på avgang DY525 sjekket inn kl. 07.44.16, 45 sekunder før innsjekking stengte. Dette tilsier at det var mulig å sjekke inn både på automat og manuelt ved skranken frem til fristen gikk ut. Problemer som klager har hatt ved innsjekking på automat må derfor ha oppstått da prosessen for innsjekking ikke ble fullført innen fristen for avgangen. Da innsjekkingssystemet for en avgang stenger automatisk, vil det ikke være mulig å fullføre pågående prosesser.

Innsjekking for denne avgangen stenger 30 minutter før oppsatt rutetid, noe som fremgår av selskapets vilkår, som passasjerer bekrefter at han har lest og godkjent ved bestilling. Videre anbefaler Norwegian alle passasjerer om å møte opp på flyplassen i god tid, da uforutsette ting kan oppstå. Dersom passasjerer møter opp for sent, er han

nærmest til å bære risikoen for dette. Å eventuelt gjenåpne innsjekking ville medført risiko for forsinkelser, som kan ha store konsekvenser for andre passasjerer, personale og videre flyprogram. På bakgrunn av det ovenstående har Norwegian avvist klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har opplyst at hun ankom flyplassen kl. 07.30, ett kvarter før innsjekking stengte. Hun reiste kun med håndbagasje.

Norwegian har opplyst at siste passasjer på den aktuelle flyvningen sjekket inn 45 sekunder før innsjekking stengte. Dette tilsier at det var mulig å sjekke inn på automat eller ved skranke helt frem til innsjekking stengte.

Den reisende må selv sørge for å møte i god tid på flyplassen, da man må være forberedt på at uforutsette problemer kan oppstå, som problemer med innsjekking, køer mv. Nemnda mener at klager i dette tilfellet ikke har sannsynliggjort at hun har beregnet tilstrekkelig med tid på flyplassen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)