

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Nektet ombordstigning på grunn av for sen innsjekking.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

238/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Nektet ombordstigning på grunn av for sen innsjekking.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter skulle tirsdag 30. juni 2009 sammen med sitt reisefølge reise fra Oslo til Bergen. De reisende møtte opp i god tid ved innsjekkingsskranken, tre kvarter før avgang. Det var lang kø, og da de kom frem til innsjekkingsskranken fikk de beskjed om at de var for sen til innsjekk for denne flyavgangen. De kunne få kjøpe nye billetter til en avgang kl 22.45, men de måtte bestemme seg fort. Beløpet for hva de skulle/måtte betale varierte, men til slutt ble beløpet kr 2.800. De reisende aksepterte dette og de kom med flyet.

De reisende mener at de var ute i god tid for å rekke sin opprinnelige flyavgang, men på grunn av «sen» innsjekking av personer som var og kom foran de i køen, gikk det tregt, og av den grunn kom de for sent til innsjekk. De reisende mener at dette ikke var deres feil, men feil fra skrankepersonalet som «ekspederte» folk som opprinnelig ikke sto i køen før dem.

Klager ber om refusjon av kr 2.800.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til sine regler og vilkår vedrørende fremmøte, som bestiller har bekreftet å ha lest og akseptert ved bestilling av disse billettene:

«Vi ber våre passasjerer om å møte opp ved innsjekkingsskrankene i god tid før avgang. Innsjekking åpner normalt senest to timer før, og stenger 30 minutter før, flyets publiserte avgangstid på reiser innenlands. Man kan ikke sjekke inn på automat, om man reiser med spedbarn.

Det er ikke krav til innsjekk for reisende med kun håndbagasje på reiser innenlands (Norge). For de øvrige kategoriene så er innsjekking et krav.

Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingsskranken etter angitt frist for innsjekk.

Vi anbefaler alle våre passasjerer å møte opp i god tid i forkant av en reise, for å ta høyde for eventuelle heftelser underveis til flyplassen, eller på selve flyplassen. I brevet hevdes det at vedkommende møtte på innsjekk 45 minutter før avgang. Vi anser ikke dette som god tid nok i forkant av avgangstid, da man skal påse at man er ferdig innsjekket innenfor innsjekkfristen, som i dette tilfellet var 30 minutter før avgangstid.

I de tilfeller man ser at man ikke rekker å sjekke inn, kan man benytte seg av sjansen til å endre sin billett. Dette står beskrevet på våre nettsider:

Du kan endre både reisemål og dato. Hver endring koster NOK. 300,- pr. person pr. strekning. Navneendring koster NOK 300,- pr. person pr. strekning.

Eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billettpris kommer i tillegg. Det gis ikke refusjon selv om man endrer til en billett i lavere priskategori.»

Norwegian viser til at det er passasjerens eget ansvar å sørge for å være ute i god tid i forkant av en reise.

Det fremkommer av klagen at vedkommende møtte til innsjekk 45 minutter før avgang. Norwegian anser ikke dette som god nok tid i forkant av avgangstiden, da man skal påse at man er ferdiginnsjekket innenfor innsjekkingsfristen, som i dette tilfellet var 30 minutter før avgangstid.

Norwegian har ikke mottatt noen rapport angående uregelmessigheter på innsjekk denne dagen.

Det beløpet klager ønsker refundert, er ikke for kjøp av nye billetter, men et gebyr for endring av billettene som klagerne hadde. Norwegian endret de reisendes billetter selv om de kom for sent til innsjekk, og skulle i realiteten ha kjøpt nye billetter, Norwegian gjorde et unntak i dette tilfelle for disse passasjerene. Norwegian har lagt ved logg for hendelsen.

Norwegian beklager at vedkommende følte seg utrygg i forbindelse med denne reisen, men mener at de har gjort sitt ytterste for å hjelpe passasjerene, ved hjelp til og med å endre passasjerenes billetter fremfor at vedkommende måtte kjøpe nye, siden vedkommende ikke rakk å sjekke inn i tide til DY618 kl 16.20.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

### **Nemnda bemerker:**

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf Norwegians vilkår pkt 3.1.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingsautomater, innsjekking via Internett m.v. bør også dette vurderes

for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingsskranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

De reisende skulle i dette tilfellet fra Gardermoen til Bergen tirsdag 30. juni kl 16.20.

I henhold til Norwegians vilkår måtte de være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang, dvs. kl 15.50. Det fremgår av klagen at de reisende møtte frem ved innsjekkingsskranken ca 45 minutter før avgang, dvs. at de kun hadde ca 15 minutter å sjekke inn på. De reisende rakk ikke innsjekking i tide.

Nemnda er av den oppfatning at de reisende i dette tilfellet må bære ansvaret for at de ikke rakk å sjekke inn innen fristen. Etter nemndas vurdering måtte de reisende være forberedt på at det kunne være trafikk og kø flyplassen på denne tid av døgnet. Slik nemnda ser det var det for sent å møte til innsjekk 15 minutter før innsjekk stenger.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at de reisende selv må bære ansvaret for at de ikke rakk å sjekke inn innen fristen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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.*