

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1153/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist Stavanger til Oslo den 8. mai 2015 kl. 19:30 med DY547.

Ved ankomst flyplassen ca. kl. 18:45 prøvde klager å sjekke inn sin ene bagasje på en av innsjekkingsautomatene. Da den ikke virket, prøvde de en annen. Den virket heller ikke. Klagerne valgte da å henvende seg i bemannet skranke. Her ble de fortalt at innsjekk var stengt og at de ikke ville komme med flyet. Klagerne spurte om det var noe de kunne gjøre for likevel å komme med flyet - eller om i det minste passasjerene uten bagasje kunne dra, men fikk beskjed om å henvende seg til en annen skranke for å kjøpe nye billetter.

Klager mener at Norwegians representant kunne informert om at tre av reisefølge kunne ha tatt med håndbagasjen og møtt ved gaten for da hadde de kommet seg med planlagt flight. Dette ville da ha forminsket utlegget som klager endte opp med.

Med dette mener klager at denne assistansen ble utført mangelfullt.

Klager krever refundering av nye billetter til kroner 6 160 med DY549.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Klagers opprinnelige billetter er lavprisbilletter. Når klager fikk endret billetten sin, til DY549 kl. 20:30, var det til en fullpris, men det gir ikke fleksibiliteten til en fullpris billett fordi man endrer fra lavpris til fullpris. Dette fremgår i vilkårene under «endringer». Reisefølget hadde en Q-klasse billett (laveste klasse) og måtte endre til en fullprisbillett siden det var det eneste tilgjengelig, derfor ble billettendifferansen stor. Norwegian forstår at klager mener han ikke har fått endret, men kjøpt en ny billett noe som ikke er tilfelle. Endring på ny billett ble gjort kl. 19:32.

Det er ikke mulig å vite hvorfor det ikke ble foreslått av Norwegian, at de andre tre kunne gått direkte til utgangen. Norwegian antar at det skyldtes at man regnet med at man ikke ville rekke dette,

Norwegian konkluderer med at alternativet som klager har fremstilt ikke ville ha vært en mulighet. Tiden det tar fra å bli henvist til billettkontoret, bli ekspedert med forklaringer og finne løsninger innenfor gjeldende frister er vanskelig å tru at de hadde vært ved gaten 20 minutter før avgang.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke rakk innsjekking inne fristen på 30 minutter før avgang. Innsjekkingsautomatene stenger automatisk ved utløpet av fristen. Det er nærliggende å tenke at det var bakgrunnen for at klagerne ikke fikk sjekket inn på disse.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne fikk endret billettene til en senere avgang samme kveld. Disse billettene var dyrere enn de opprinnelige og klager måtte betale prisdifferansen samt endringsgebyr.

Endringen skjedde 28 minutter før flyavgang, til tross for at Norwegian i utgangspunktet ikke aksepterer endringer senere enn 30 minutter før avgang.

I henhold til Norwegians regler kan man gå rett til utgangen (gate) dersom man ikke har bagasje å sjekke inn. Siste fremmøte ved gate er 20 minutter før avgang. Klager har opplyst at de, dvs. tre av dem, ikke fikk anledning til å gå rett til gate.

Det er i ettertid vanskelig for nemnda å finne ut hvorfor Norwegian ikke anbefalte tre av reisefølget å gå direkte til gate. Det kan skyldes at man vurderte det slik at det ikke var tid nok eller at man av en eller annen grunn ble fokusert på å endre billettene innen fristen - eller det kan være andre grunner.

Etter en samlet vurdering er nemnda av den oppfatning at klager, som møtte for sent til innsjekking, er nærmest til å bære konsekvensene av dette. 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, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.*