

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett og transport med taxi, T-bane og flytoget.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-04335

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

11. august 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY634 fra Oslo til Bergen. Flyet skulle gå kl. 20.20 fra Oslo.

Klager klarte ikke å sjekke inn via appen på forhånd og forsto da at de måtte sjekke inn på flyplassen, siden de hadde billett med ungdomsrabatt. Klager gikk bort til Norwegians innsjekkingsskranke umiddelbart ved ankomst på Gardermoen. Det var ikke var noen kø der, og de kom i kontakt med en ansatt i skranken 35 minutter før opprinnelig avgangstid. Klager anfører at den ansatte ikke ville sjekke dem inn, med den begrunnelse at innsjekkingssfristen var 45 minutter før avgang. Klager forsøkte å forklare at dette ikke er tilfellet ved innenlandsflyvninger, men uten hell.

Klager ble henvist til Norwegians kundeserviceskranke, hvor en ansatt anerkjente at de hadde møtt opp innen fristen. De ble henvist tilbake til innsjekkingsskranken, hvor de fikk oppgitt at de måtte ha vært på flyplassen to timer før opprinnelig avgangstid. Klager anfører at dette kun gjelder utenlandsflyvninger.

Klager opplyser at de ble henvist tilbake til kundeserviceskranken, hvor det var flere passasjerer fra samme flyvning som hadde samme problem. Klager fikk så en SMS fra Norwegian om at flyet først ville dra kl. 20.45, og medpassasjeren fikk da tak i en annen ansatt i innsjekkingsskranken. Den ansatte beklaget at de ikke var blitt sjekket inn, da de hadde krav på dette. Klager anfører at den ansatte videre sa at siden avgangstiden var endret, ville nye innsjekkingssfrister gjelde, slik at innsjekkingssfristen ennå ikke var utløpt. Den ansatte ringte til gaten for å høre om de kunne få komme med flyet, men dette var ikke mulig.

Klager fikk oppgitt av en annen kundeserviceansatt at det var mange andre reisende som hadde fått oppgitt uriktige innsjekkingsfrister av Norwegians representanter i innsjekkingsskranken den samme dagen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 429 kroner for ny flybillett, 36 kroner for transport med T-banen, 315 kroner i taxiutgifter og 196 kroner for transport med flytoget.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager krever refusjon av ny flybillett samt utgifter til transport til og fra flyplassen.

Dessverre møtte ikke klager opp innen tidsfristen for innsjekking. Alle passasjerer må, når de kjøper en flybillett på Norwegians nettsider, bekrefte at de har lest og godtar Norwegians generelle befordringsvilkår. Det vises til informasjon om innsjekkingsfristene på Norwegians nettsider.

I henhold til Norwegians generelle befordringsvilkår må alle passasjerer som skal reise med en innenlandsflyvning, ha sjekket inn senest 30 minutter før planlagt avgangstid. Om en passasjer møter opp etter dette, vil vedkommende bli nektet innsjekking. Norwegians innsjekkingssystem stenger automatisk ved utløp av tidsfristene, og Norwegians representanter har ikke mulighet til å overstyre systemet.

Norwegian har ikke noen registrerte rapporter om eventuelle problemer i forbindelse med den aktuelle flyvningen. Det er heller ikke noe som tyder på at det var problemer med innsjekkingen på Oslo lufthavn denne dagen.

Norwegian viser til at flyet gjennomførte flyvningen uten særlige problemer. Flyet ble 33 minutter forsinket. Flyvningen ble utført av flymaskinen LN-NGX, som er av typen Boeing 737 og har plass til 186 passasjerer. Totalt 174 passasjerer var med på den aktuelle flyvningen. På bakgrunn av dette er det klart at flyvningen ikke hadde noen større forsinkelser og heller ikke var overbooket.

Alle passasjerer er selv ansvarlig for å ankomme flyplassen i tide, slik at innsjekkingen kan fullføres innen fristen. Skulle det være problemer med innsjekkingen på app eller Internett, er det passasjerenes eget ansvar å si ifra om dette og å møte opp til innsjekking i skranken innen de gjeldende tidsfristene. I tilfeller hvor det er kø på flyplassen er det også passasjerenes eget ansvar å gjøre bemanningen klar over at de trenger umiddelbar hjelp. Hvis dette ikke gjøres, har Norwegian ingen mulighet til å hjelpe passasjerene innen fristen.

Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for at passasjerer ikke sjekker inn i tide eller ikke planlegger nok tid på flyplassen og som en konsekvens av dette ikke får sjekket inn på flyvningen.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Klager har anført at de møtte opp til innsjekking 35 minutter før planlagt avgangstid og at det var flere andre passasjerer som ble nektet innsjekking i forbindelse med samme flyvning. Norwegian har på sin side vist til at innsjekkingssystemet stenger automatisk ved utløp av innsjekkingsfristen, og at det ikke er noe som tyder på at det var problemer med innsjekkingen på Oslo lufthavn den aktuelle dagen.

Det står ord mot ord hva gjelder om klager møtte opp i tide eller ikke. Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndsforordningen § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Gerhardsen (Widerøe)