

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker dekket 50 % av sine merutgifter på grunn av at han ble nektet ombordstigning på flyet fra Krakow til Rygge.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

132/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager ønsker dekket 50 % av sine merutgifter på grunn av at han ble nektet ombordstigning på flyet fra Krakow til Rygge.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 30. januar ta flyet hjem fra Balice flyplass i Krakow til Rygge, med avgang kl 21.25. Klager møtte fram ved innsjekkingsskranken kl 20.50, men fikk der beskjed om at han var for sen, en måtte møte opp minst 45 minutter før. Klager påpekte at han hadde ingen bagasje, men det hjalp ikke. Klager kontaktet flere på flyplassen for å prøve å komme med. Han snakket til slutt med manager på flyplassen. Han bekreftet at klager var for sen og at flyet var ferdig med alle prosedyrer. Klager ringte også en kamerat som var i flyet, og fikk snakket med kapteinen som sa at dette var ukjent for ham. Samtalen ble dessverre brutt.

Klager skjønnte nå at det var for sent. 10 minutter før avgang sa informasjonsdamen i skranken at han kunne ha klart om han ikke hadde hatt noe bagasje. Dette var ifølge klager en total selvmotsigelse. Han hadde ingen bagasje. Indirekte bekreftet informasjonsdamen at det er mulig å komme på flyet selv om en kommer senere enn 45 minutter før avgang, når en ikke har bagasje. Det er også den praksis klager er vant til andre ganger han har reist med dette flyselskapet. Som student i Krakow er han en stor forbruker av flyforbindelse Polen - Norge. Service og informasjonen klager fikk av personalet på flyplassen var skuffende, ikke minst fordi flyplassen er meget liten og trafikken var for øyeblikket svært lavt.

Klager valgte å ta en annen reiserute. Men flyplassproblemet kostet ham mye.

Til sammen fikk han ekstra reiseutgifter på kr 10.080. Klager mener disse utgiften er påført ham som følge av en kantete og arrogant oppførsel av flyplass manager på Balice flyplass. I praksis var det mulig å komme om bord, men han ble likevel nektet ombordstigning. Klager karakteriserer dette som en lite hyggelig og ikke minst vilkårlig kundebehandling.

Klager ønsker en minnelig løsning med flyselskapet og ber dem dekke 50 % av de ekstra kostnadene klager ble påført, som et lite «plaster på såret».

## **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Flyselskapet beklager at reisen ikke lot seg gjennomføre, samt de konsekvenser dette medførte for klager.

Klager booket sin billett på flyselskapets hjemmeside, der har han vært nødt til å krysse av for og ha godtatt og lest flyselskapets reisevilkår. I flyselskapets reisevilkår fremkommer følgende helt klart:

### **«3. Fremmøte**

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. På reiser utenlands stenger innsjekk 45 minutter før publisert avgang. Ved innsjekk på automat må bagasjen være avlevert bag drop senest 30 minutter før avgang på innlandsreiser og senest 45 minutter før avgang på utenlandsreiser. Det er ikke krav til innsjekk for reisende med kun håndbagasje på reiser innenlands (Norge). For de øvrige kategoriene så er innsjekking et krav. Reisende med dyr må sjekke inn minimum en time før avgang. Flyselskapet forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingssranken etter angitt frist for innsjekk.

Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Skandinavia. Seneste oppmøte ved utgangen for reiser utenfor Skandinavia er 30 minutter. Utgangen stenger 10 minutter før publisert avgangstid, kunder som møter senere enn 10 minutter før publisert avgangstid vil miste avgangen. Flyselskapet forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.

For en passasjer kan det synes «lite fleksibelt» å ikke kunne utsette dette «noen minutter». Flyselskapet har en avgangstid å forholde seg til. I Luftrommet over Europa er det stor trafikk. Hvis flyselskapet blir forsinket ved å ikke gå på normal avgangstid, kan dette skape betydelige forsinkelser, ved at de må få ny slottid og ytterligere forsinkelser på grunn av dette. Flyselskapet og deres kunder setter punktlighet høyt, vi arbeider derfor hardt for å at våre fly skal gå på rute.»

Flyselskapet har ingen mulighet til å 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. Det er kjent for passasjerene at flyselskapene opererer med slike frister, og at fristene kan variere avhengig av land og flyplass. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf Norwegians vilkår pkt 3.1. Det fremgår videre av reisevilkårene at man på utenlandsreiser må sjekke inn selv om man ikke har bagasje. Innsjekk på utenlandsreiser stenger 45 minutter før publisert avgang.

Klager møtte frem ved innsjekking 35 minutter før avgang. Norwegian var således berettiget til å avvise klager.

Etter nemndas vurdering har det ingen betydning for avgjørelsen om klager ved andre anledninger har erfart at han har kommet med flyet selv om fristen for innsjekking ikke er overholdt. Reglene er standardiserte og følges normalt nøye for å unngå forsinkelser.

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 f

#### **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.*