

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

09.07.2013

### Saksnummer

121/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Las Palmas til Bergen den 10. november 2012 kl. 18:10 med DY1839.

Da klager skulle sjekke inn forlot personen bak skranken plassen sin, slik at klager måtte stille seg bakerst i køen ved siden av. Klager fikk sjekket inn og sendt bagasjen, med forbehold om at den muligens ikke ville komme med flyet.

Klager var ved gate kl. 17:35, men ble nektet ombordstigning med begrunnelse av at bagasjen ikke ville rekke å komme med flyet. Innsjekkingen hadde akkurat startet, klager avviser derfor Norwegians påstand om at alle papirer og passasjerlister var klargjort for avgang.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til dagen etter. Senere viste det seg at bagasjen likevel var kommet med opprinnelig fly. Klager stiller seg sterkt kritisk til behandling de mottok, og at han ble nektet ombordstigning til tross for at bagasjen var om bord.

Klager krever refusjon av nye billetter, samt refusjon av hotellutgift, til sammen kroner 7 445. Videre krever klager erstatning for innkjøp av toalettartikler, siden han ikke hadde tilgang til sin bagasje, og refusjon av bagasjeavgift da klager reiste uten sin bagasje påfølgende dag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at innsjekk stenger 45 minutter før planlagt avgang på internasjonale ruter.

Klager var for sent ute på flyplassen til å gjennomføre innsjekk innenfor Norwegians frister. Norwegian kan dessverre ikke vente på forsinkede passasjerer da dette kan medføre at selskapet mister sin SLOT tid.

Det er ikke unormalt at flyselskap reiser med passasjerers bagasje dersom denne er lastet inn i flyet. All bagasje som er sjekket inn er sikkerhetsklarert, og det var kapteinens avgjørelse at han ønsket å reise med bagasjen. Klager ble nektet ombordstigning grunnet for sent oppmøte, og fordi alle papirer var klargjort for avgang.

Det er passasjerens ansvar å påse at man møter på flyplassen innenfor gitte frister.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte 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 rent faktisk ikke sjekket inn innen fristen for innsjekking. Klagerne og bagasjen ble likevel sjekket inn, og bagasjen kom med flyet.

**Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klagerne ikke kan lastes for at de ikke fikk sjekket inn i tide. Flertallet viser til klagers forklaring, som ikke er imøtegått av Norwegian.**

Flertallet finner det videre mest sannsynlig at klagerne møtte opp ved utgangen innen fristen. Flertallet viser til klagers forklaring. Sett hen til at klagerne ble ledsaget fra innsjekkingen og gjennom sikkerhetskontrollen, skulle det før øvrig ikke være noen grunn til at de ikke kom frem tidsnok. Flertallet finner det videre mest sannsynlig at klagerne ble nektet å gå om bord i flyet fordi ombordstigningspersonalet ikke fant bekreftelse på at klagerne bagasje var med flyet. Etter flertallets vurdering kan ikke klagerne lastes for dette. Flertallet er etter dette av den oppfatning at klagerne uberettiget ble nektet ombordstigning. Dette gir rett til standarderstatning på 400 euro per person, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf. artikkel 7.

Det følger videre av forordningen artikkel 4, jf. artikkel 8 og 9 at Norwegian i den foreliggende situasjon skulle tilbudt omruting, mat og hotell. Norwegian tilbød ikke klagerne dette, og klagerne ble påført ekstrautgifter. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter de utgifter klagerne ble påført som følge av at de ble nektet ombordstigning. Erstatningen for flybilletter, hotell, mat og toalettartikler kommer i tillegg til standarderstatningen.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Passasjerene plikter å møte frem til innsjekking i så god tid at innsjekking kan gjennomføres innen den tid som er angitt av flyselskapet. Passasjerer må ta høyde for at det kan være lange køer mv., og må møte opp i så god tid at innsjekking likevel kan skje innen fristen. Mindretallet er av den oppfatning at det i denne saken ikke er grunnlag for å laste Norwegian for at klagerne ikke fikk sjekket inn i tide. Norwegian hadde således i den foreliggende situasjon anledning til å avvise klagerne.**

Norwegian forsøkte til tross for sent oppmøte å få klagerne med flyet. Dette lyktes dessverre ikke. Mindretallet kan heller ikke se at Norwegian kan lastes for dette.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person, samt erstatter de utgifter klagerne ble påført til flybilletter, hotell, mat og toalettartikler som følge av at de ble nektet ombordstigning.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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.*