

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon. Klager kom for sent til innsjekking.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01518

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY1157 fra München (MUC) til Oslo lufthavn (OSL) 3. februar 2019 kl. 15.40. Samme formiddag mottok klager en tekstmelding med beskjed om at flyet ble et par timer forsinket, men at passasjerene måtte forholde seg til opprinnelig avgangstid. Klager og reisefølget ankom avgangshallen kl. 14.05, og det viste seg at skranken for innsjekking av bagasje var stengt. Det stod flere passasjerer i kø som forklarte at de hadde ventet en stund. Etter hvert fikk passasjerene informasjon om at de var for sent ute, og at de derfor ikke fikk sjekket inn sin bagasje. Flere forsøkte å kontakte Norwegian på telefon, men det var ikke mulig å komme gjennom. Det var heller ingen representanter på flyplassen som kunne hjelpe passasjerene.

I tillegg til de ovennevnte problemene, forstod passasjerene raskt at dette ville bli en kaotisk dag på flyplassen i München som følge av snøvær. Mens klager forsøkte å kontakte Norwegian, la de merke til at køene foran informasjonsskrankene på flyplassen vokste. De forstod at dersom de ønsket å komme hjem til Oslo samme dag, måtte de kjøpe flybillett på egen hånd. Det var ingen hjelp å få fra Norwegian.

Det var ingen ledige billetter med Norwegian denne dagen, og klager kjøpte derfor nye billetter med Lufthansa til kroner 11 407 for to passasjerer. Denne flyvningen ble kansellert, og klager reiste hjem med Lufthansa 4. februar 2019. Alle utgifter i forbindelse med kanselleringen ble dekket av Lufthansa.

Etter hjemkomst sendte klager en henvendelse til Norwegian med krav om refusjon av kostnader til nye flybilletter. Klager har vist til at de to møtte opp 45 minutter før avgangstid, men at innsjekking da var stengt. Det var dessuten ikke mulig å få hjelp fra

Norwegian for å komme med et senere fly. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til kroner 11 407.

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

Klager ankom innsjekking for DY1157 fra München til Oslo 3. februar 2019 kort tid før innsjekking stengte. De to reisende måtte derfor kjøpe nye billetter senere samme dag, og har fremsatt krav om refusjon av utgiftene for dette kjøpet.

Klager påstår at de to reisende var ute i god tid, men at de ikke rakk siste frist for innsjekking og levering av bagasje. Det er imidlertid ikke fremlagt bevis som tilsier at klager møtte opp i god tid.

Det følger av Norwegians befordringsvilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise. Uforutsette ting som kø og tekniske problemer kan oppstå, og det er passasjerene som er nærmest til å bære risikoen for avvik i dette henseende. Innsjekking stenger dessuten automatisk, og kan ikke gjenåpnes manuelt. Det foreligger ingen rapport som tyder på driftsforstyrrelser denne dagen, og Norwegian er derfor av den oppfatning at det må legges til grunn at klager møtte opp på flyplassen for sent.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Hva som skjedde på flyplassen, når klager møtte opp og hvorfor klager ikke rakk flyvningen, er bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)