

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett. Problemer med innsjekking.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-03265

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

14. juni 2019 skulle klager reise med DY615 fra Bergen til Oslo. Flyet skulle gå fra Bergen kl. 14.40.

Klager opplyser at hun gikk inn på appen for å sjekke inn kl. 13.00. Klager fikk da en feilmelding og beskjed om å prøve på nytt senere. Klager prøvde igjen en halvtime senere og fikk da en ny feilmelding med beskjed om at hun måtte sjekke inn på flyplassen. Klager anfører at hun var på flyplassen litt før kl. 14.00, noe hun anfører er i seneste laget, men likevel tilstrekkelig til å komme seg gjennom sikkerhetskontrollen og sjekke inn i tide minst 20 minutter før avgang.

Klager anfører at hun gikk til skranken for å sjekke inn da hun ankom flyplassen. Der var det ifølge klager ingen. Klager gikk da bort til en bagasjeinnsjekkingsskranke og fikk tak i en som jobbet i Norwegian der. Han hadde en lang kø med folk som skulle sjekke inn bagasje foran seg og ba klager om å gå tilbake til den opprinnelige skranken og vente der, siden han visste at kollegaen hans straks ville være tilbake. Klager gjorde som hun ble bedt om, men ingen kom. Klager ringte da til Norwegians kundeservice, hvor hun ble satt på vent. Klager opplyser at kl. 14.20 kom en av Norwegians ansatte til skranken og sa at siden det var under 30 minutter til flyet gikk, var det ingenting hun kunne gjøre. Den ansatte ba klager om å forsøke å gå gjennom sikkerhetskontrollen og vise det hun hadde på telefonen, uten å ha sjekket inn. Det gjorde klager, og hun kom seg gjennom sikkerhetskontrollen.

Da klager kom frem til gaten, holdt ombordstigningen fremdeles på. Klager gikk da bort til de som sto i skranken ved gaten og fikk beskjed om at flyet var overbooket og at billetten hennes var gitt videre siden hun ikke hadde sjekket inn. Klager anfører at de videre sa at alle de kommende Norwegian-flyvningene utover kvelden var fullbooket, og

at klager dermed ikke kunne få plass på en senere flyvning. Dette gjorde at klager måtte kjøpe en ny billett hos SAS. Denne kostet 2048 kroner.

Klager anfører at dette var en svært belastende og unødvendig utgift for hennes del. Hun hadde ikke beregnet veldig god tid til å sjekke inn, men hun var tidsnok ute på flyplassen til at det hele skulle ha gått veldig fint, om innsjekkingen på nett hadde fungert, en av Norwegians ansatte hadde vært i skranken, personen i bagasjeinnsjekkingsskranken kunne ha sjekket henne inn, eller det ikke hadde vært lange køer på telefonlinjen.

Klager mener at hun uansett var ved innsjekkingsskranken minst 40 minutter før avgang, slik at hun ikke kom for sent til innsjekking.

Klager har i ettertid fått opplyst at mulig årsak til at hun ikke fikk sjekket inn via appen på forhånd, er at hun hadde en ungdomsbillett, og at Norwegian da fra tid til annen ikke tillater innsjekking via app, fordi de ønsker å kontrollere passasjerens legitimasjon.

Klager krever refusjon av den nye flybilletten til 2048 kroner som hun måtte kjøpe som følge av at hun ikke fikk komme med flyet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ny billett pålydende 2048 kroner.

Klager møtte dessverre ikke opp innen fristen for innsjekking.

Når passasjerene kjøper en flybillett på Norwegians nettsider, må de bekrefte at de har lest og godtar Norwegians generelle befordringsvilkår. Det vises til informasjonen som er oppgitt på nettsidene.

Norwegian har ikke mottatt noen rapporter på at det var problemer i forbindelse med innsjekkingen, og det er ingenting som tyder på at det var store problemer med innsjekking på Bergen lufthavn den aktuelle dagen. Norwegian viser til at det aktuelle flyet fløy uten særlige problemer og at det var mer enn 180 passasjerer som var korrekt innsjekket som kom seg med det aktuelle flyet. Det er derfor mest sannsynlig at passasjerer ankom etter at innsjekkingen var stengt. Passasjerer har heller ikke vist til beviser som viser noe annet.

Skulle det være problemer med innsjekking via appen eller på internett, er det passasjerens eget ansvar å si ifra og å møte opp til innsjekking i skranken innen de gjeldende tidsfristene.

Passasjerer er selv ansvarlige for å møte opp i tide, slik at innsjekkingsprosessen kan fullføres innen de gjeldende fristene. I tilfeller hvor det er kø på flyplassen, er det passasjerenes ansvar å gjøre bemanningen klar over at de trenger umiddelbar hjelp. Hvis

ikke det gjøres, har ikke Norwegian noen mulighet til å hjelpe passasjerene før fristen er utløpt.

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

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om refusjon av ny flybillett imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om hva som faktisk skjedde og når klager kom til flyplassen, er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandling i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)