

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

222/11F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Billund via Oslo 11. februar 2011. Ca en time før avgang oppdaget klagers kone at lommeboken hennes med identifikasjonskort var forsvunnet. Klager kontaktet derfor Norwegian på Flesland, og fikk beskjed om at det ikke var noe problem å reise uten id-kort.

Da klager ankom Oslo fikk de beskjed om at det ikke var mulig å sjekke inn på fly til Danmark uten identifikasjon.

Hadde de fått beskjed om at de definitivt måtte ha id, ville de ha skaffet seg nødpass i Bergen før flyavgang. Klager understreker at de aldri ville ha reist fra Bergen uten id dersom Norwegians ansatt hadde understreket at dette var helt nødvendig.

Klager føler seg svært dårlig behandlet av Norwegian. Klager viser til følgende setning under Norwegians regler og vilkår:

«Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som på oppfordring ikke kan legge frem gyldig legitimasjon.»

Klager undrer seg over hvorfor Norwegian ikke benyttet seg av retten til å avvise klager i Bergen. Hvorfor skjedde dette først i Oslo?

Klager krever erstattet tap av ferie, totalt NOK 5 895.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

For å kunne gjennomføre en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Billettbestillingen og reisen med Norwegian er personlig og kan ikke overføres av kunden til en annen reisende. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som på oppfordring ikke kan legge frem gyldig legitimasjon. Som identifikasjonspapirer regnes: Gyldig pass,

gyldig bank/kredittkort med personlig bilde, gyldig førerkort, militært ID, identifikasjonskortet Kongeriket Norge, Postens ID-kort og Luftfartsverkets ID-kort for lufthavnene m/bilde.

For reiser utenfor Norge (unntatt i mellom Nordiske landene) er gyldig pass eneste offentlige godkjente legitimasjonspapir for norske statsborgere. Man må derfor være forberedt på å fremvise gyldig pass ved innsjekk eller gate.»

Klager fikk beskjed på Flesland at de mulig kom seg til Oslo uten identifikasjon, men at flyselskapet ikke kunne garantere at de fikk reise til Danmark uten id. Klager fikk beskjed om at denne reisen ble foretatt på eget ansvar.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Det fremgår av Norwegians vilkår at Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som ikke kan fremlegge gyldig legitimasjon. Klagers kone hadde mistet sin legitimasjon. Det er enighet mellom partene at dette problemet ble tatt opp på Flesland. Partene er imidlertid uenige om hvilken informasjon som ble gitt av Norwegian i denne forbindelse.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Norwegian har gitt klager beskjed om at det ikke var noen problem å reise uten id-kort. Nemnda viser til utskrift av Norwegians log samt til at dette ville være i strid med Norwegians vilkår. Nemnda kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan ikke se at Norwegian kan lastes for dette.

Etter nemndas vurdering hadde Norwegian rett til å nekte klagers kone å sjekke inn på flyet til Danmark, og nemnda finner således 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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*