

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av utgifter til hotellovernatting og ny flybillett og forsinkelsesrenter. Nektet ombordstigning.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01203

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre medreisende skulle reise med DY1405 fra Nice til Oslo den 5. august 2019. Avgangstid var kl. 19.25. Det ble imidlertid varslet om at flyvningen ville bli forsinket, og estimert ny avgangstid var kl. 21.45. Klager og reisefølget hadde allerede sjekket inn på DY1405, men de ble bekymret for at det kunne oppstå ytterligere forsinkelser. De valgte derfor å ta kontakt med Norwegian på telefon for å få endret billettene til flyvningen DY1407, som gikk kl. 21.25. Klager anfører at det ble bekreftet på telefon at alle billettene ble oppdatert, men kun de tre medreisende fikk opp den nye billetten på telefonene sine. Klager regnet likevel med at alt var i orden også for ham selv, siden det hadde blitt bekreftet på telefon at alle de fire reisende hadde blitt booket om til den nye flyvningen.

Da de ankom gaten for ombordstigning på DY1407, fikk klager beskjed om at han ikke fikk være med på flyet. Det ble oppgitt at han ikke hadde en strekkode som kunne skannes, og dette fikk han ikke opp verken i appen eller på Mine sider på nettsidene til Norwegian. Klager anfører at personalet ved gaten heller ikke fant navnet hans på passasjerlisten. Klager henvendte seg derfor til personalet ved gaten til DY1405, hvor han fikk beskjed om at det sto en rød strek ved navnet hans på passasjerlisten for denne flyvningen, og at han derfor ikke kunne være med DY1405 heller.

Klager ble nødt til å forlate flyplassen og kjøpe ny billett hjem. Han anfører at han forsøkte å få hjelp fra Norwegian, men de ville ikke gi ham ny billett. Klager stiller seg kritisk til behandlingen han fikk og anfører at problemene skyldes teknisk svikt hos Norwegian.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av den nye billetten på 3113 kroner og refusjon av hotellovernatting i Nice i påvente av den nye flyvningen pålydende 93,40 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved forsinkelsen av DY1405 ble passasjerer tilsendt en SMS. Deretter valgte klager selv å booke om billetten sin, og han ble booket om til flyvningen DY1407, med avgang nøyaktig to timer etter DY1405, kl. 21.25. Flyvningen DY1405 var to timer og 58 minutter forsinket. Klager har uansett ikke rett på kompensasjon for forsinkelsen av flyvningen DY1405, da han ikke hadde gyldig billett på flyvningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.2(a).

Klager krever refusjon av alternativ billett og kompensasjon for nektet befordring på flyvningen DY1407.

Passasjerer endret billetten sin til flyvningen DY1407 den 5. august 2019 kl. 20.11, og flyvningen hadde avgang kl. 21.25. Innsjekkingen for denne flyvningen stenger 45 minutter før avgang, i henhold til Norwegians vilkår. Klager sjekket aldri inn på flyvningen, men møtte direkte opp ved gaten. Billetten var på dette tidspunkt ikke gyldig, da klager ikke hadde fullført innsjekkingen korrekt.

I Norwegians vilkår, som klager har godkjent ved bestilling av billetten sin, informeres det om at fristen for innsjekking for denne avgangen stenger 45 minutter før avreise, og innen denne tidsfristen må alle passasjerer ha møtt opp til innsjekking. Klager sjekket aldri inn på flyvningen DY1407. Innsjekkingen kan gjøres ved skranke eller på nett / i app. Passasjerer ble i dette tilfellet tilsendt nye reisedokumenter via e-post, etter endret flyvning. Det kommer også klart fram på disse dokumentene at innsjekkingen må gjøres innen 45 minutter før avgang. Klager tok ikke kontakt med selskapet for assistanse vedrørende innsjekking, hvis det skulle ha oppstått problemer i forbindelse med innsjekkingen innen fristen var utløpt. Det vises til fremlagt logg over kontakten mellom passasjer og selskapet, som viser at passasjerer selv booket om sine billetter, og kontakten vedrørende innsjekkingen er datert 5. august 2019, kl. 21.45, etter fristens utløp.

Da klager ikke møtte opp til innsjekking til riktig tid, har han ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Tilsvarende er heller ikke Norwegian ansvarlig for utgifter som klager har hatt til nye billetter som en følge av dette.

Klager møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte billetten på denne avgangen. Klager prøvde da igjen å fly med flyvningen DY1405. Klager booket selv om billetten sin til den nye flyvningen, og han hadde dermed ikke gyldig billett for denne avgangen. I slike situasjoner vil man da stå fritt til å velge om man vil kjøpe en ny billett på Norwegians avganger til tilgjengelig pris eller med et annet transportselskap.

I henhold til Norwegians vilkår er ikke selskapet ansvarlig for eventuelle tap eller tap av ikke-refunderbare billetter.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager opprinnelig skulle fly med DY1405 fra Nice til Oslo, men som følge av forsinkelse valgte han å booke om billetten sin til DY1407. Norwegian har opplyst at denne endringen skjedde litt over én time før avgangen til DY1407 og altså innen innsjekkingsfristens utløp.

Klager har opplyst at han ikke fikk opp billetten i appen på samme måte som de andre i reisefølget og at han ikke kunne fremvise noen strekkode ved ombordstigning på DY1407, da han ikke fant denne verken i appen eller på Mine sider. Norwegian har opplyst at klager ikke hadde sjekket inn på flyvningen. Nemnda mener at det uklart om det faktisk var en feil med klagers billett. Dette er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)