

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

200/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Trondheim - Malaga 14. - 24. september 2013. Mens klager var i Malaga fikk de beskjed om at deres datter var innlagt på sykehus. Han fikk derfor umiddelbart endret returdato til den 21. september kl. 18:50 med DY1779.

Klager møtte opp på flyplassen kl. 16:30 den 21. september. Da klagers avgang enda ikke stod oppført på skjermen i innsjekkingsskranken, satte de seg på en kafè i nærheten. Kl. 17:30 returnerte de til skranken, DY1779 til Trondheim stod nå oppført på skjermen. Køen var lang, og den beveget seg neste ikke.

Tiden gikk men ingenting skjedde, plutselig forsvant DY1779 til Trondheim fra skjermen. Klager henvendte seg til personalet som forklarte at innsjekking til Trondheim var avsluttet og at passasjerene i køen skulle med neste avgang til København. Det var nå 50 minutter igjen til avgang, og i Norwegians vilkår står det at innsjekk stenger 45 minutter før avgang. Klager stiller seg undrende til at Norwegian ikke greier å sjekke inn to personer på under 5 minutter.

Fortvilet forsøkte klager å forklare situasjonen uten å få hjelp. De endte opp med å endre billettene sine til dagen etter, gebyr kroner 11 888. Klager angret på endringen da kostnadene ble veldig høye og kontaktet igjen Norwegian for å annullere endringen. De fikk beskjed om at dette ikke var mulig. Klager stiller seg sterkt kritisk til personalet i Norwegians manglende fullmakt til å ordne opp i situasjoner som oppstår.

Klager krever refusjon av endringsgebyret på kroner 11 888, samt utgifter til overnatting, taxi og mat, til sammen 149,85 euro, og telefonutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1779 fra Malaga til Trondheim hadde avgang kl. 18:50, innsjekk stengte derfor kl. 18:05. Det kan oppstå kø ved innsjekk. Dersom man ser at man kan få problemer med å rekke

fristen forventes det at man tar kontakt med innsjekkingspersonalet. Passasjerer som ikke har sjekket inn vil ikke bli ropt opp.

**I Norwegians reisevilkår står det at passasjerene må møte i god tid før avgang, og at man må være ferdig innsjekket minst 45 minutter før avgang på utenlandske destinasjoner. Møter man opp 50 minutter før avgang vil man bli avvist da man ikke vil rekke å avslutte innsjekk før fristen går ut.**

Det kan virke som om klager har beregnet for kort tid til å gjennomføre de formaliteter som må til i forkant av innsjekk, i tillegg til å ha stått i feil kø. Innsjekk stenger automatisk og kan ikke åpnes igjen av personalet i skranken.

Det ble ikke rapportert noen uregelmessigheter i Malaga denne dagen.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til Norwegians regler må man være ferdig sjekket inn senest 45 minutter før annonsert avgangstid.

Klager har anført at de var fremme ved innsjekkingsdisken 50 minutter før avgang. De fikk da beskjed om at det var for sent å sjekke inn. På tavlen over innsjekkingsdisken stod det fortsatt Trondheim. Nemnda oppfatter Norwegian slik at de ikke bestrider dette. Norwegian anfører imidlertid at «Norwegian anser ikke 5 minutter som tid nok til å få sjekket inn 2 passasjerer, med de formaliteter dette innebærer, sjekking av dokumenter og ID, registrering i systemet, veiing av håndbagasje og annen bagasje, skrive ut dokumenter osv.»

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne i utgangspunktet møtte frem til innsjekking i god tid. Det kan muligens reises spørsmål om klagerne burde ha utvist større aktivitet for å komme frem til innsjekkingsskranken tidligere. Nemnda finner dette imidlertid å være uten betydning for saken i det det ikke er bestridt at klagernes nådde frem til innsjekkingsskranken fem minutter før innsjekkingen stengte. Fem minutter må normalt være mer enn tid nok til å sjekke inn to personer. I dette tilfelle var det i følge Norwegian ingen uregelmessigheter i Malaga.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager ble avvist urettmessig. Nemnda er videre av den oppfatning at Norwegian må erstatte klagers tap til nye billetter, hotell mv. ikke utgifter til alkoholholdige drikker. Nemnda bemerker at avvisningen også gir rett til standarderstatning på 400 euro per person etter EU-forordning 261/2004. Standarderstatningen kommer imidlertid ikke til utbetaling i det den samordnes med erstatningen ovenfor som er større, jf. forordningen artikkel 12

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagernes ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*