

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

784/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Bergen til London den 29. juni 2013 kl. 07:10 med DY1314. Da de møtte opp på Flesland kl. 05:00 var det allerede lange køer.

Etter en time i kø henvendte de seg til personalet og fikk vite at det var noe galt med bagasjebåndet. Da det var 40 minutter igjen hadde boarding startet, og klager ble henvist til servicekontoret. Andre passasjerer ble booket om til dagen etter, det var uaktuelt for klager da de skulle rekke et cruise i Southampton.

Klager så ingen annen utvei enn å kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Klager stiller seg kritisk til Norwegians mangel på vilje til å hjelpe. Selskapets personale var unge og virket svært uerfarne.

Klager understreker at de var på Flesland to timer og ti minutter før avgang, og viser til ferjebillett og utskrift av bompasseringsbevis.

Klager krever refundert nye billetter til kroner 36 000 for 9 personer, samt busstransfer i England, GBP 330.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det var problemer med bagasjebåndene på Flesland denne dagen. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, da det er Avinor som er ansvarlig for drift av flyplassen.

Det skulle ikke vært noe problem for klager og hennes reisefølge å få sjekket inn i tide dersom de møtte opp to timer før avreise.

I henhold til Norwegians vilkår stenger innsjekk 45 minutter før avgang på utenlandsreiser, og det er passasjerenes ansvar å være ferdig innsjekket før fristen utløper. Man må også ta høyde for at kø både kan oppstå.

Det ble registrert 12 no-show på DY1314, inkludert klager og hennes reisefølge på 9. Det vil si at de aller fleste passasjerene rakk innsjekkingsfristen.

Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at klager beregnet for kort tid til innsjekk, og kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf. Norwegians vilkår pkt. 3.1. I henholdt til Norwegians vilkår, må passasjerer på utenlandsflygninger være sjekket inn innen 45 minutter før avgang.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingsautomater, innsjekking via Internett mv. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingssranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne møtte opp på Flesland om lag to timer før avreise. Nemnda viser til klagers forklaring og dokumentasjon. Nemnda legger videre til grunn at det var problemer med bagasjebåndet på flyplassen, at det oppstod køer og at flere passasjerer ikke rakk innsjekkingen i tide.

Det fremkommer videre av dagsrapport fra Aviator, Norwegians handlingagent på Flesland at ...«Køene var aldri megalange, men vi hadde for få på gulvet til å organisere mengden med passasjerer» ...

Aviator opplyser også at de hadde mange nye på jobb.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klagerne ikke kan lastes for at de ikke kom med flyet. Flertallet finner det mest sannsynlig at klagerne møtte opp i godt tid, jf. den fremlagte dokumentasjon, og at de utviste den aktivitet som kan forventes for å sjekke inn i tide. Flertallet legger videre på

bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at mangelfull håndtering av køene fra Aviators side førte til at klagerne ikke rakk innsjekkingen

Aviator er Norwegian handlingsagent, og Norwegian må etter flertallets vurdering være ansvarlig for det tap klagerne ble påført som følge av Aviators feil. Tapet er angitt til kr 36.000 til nye billetter samt GBP 300 til busstransfer i England. Norwegian har ikke fremsatt innsigelser mot beløpets størrelse, og flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagernes tap.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det er mest sannsynlig at klagerne ikke møtte frem til innsjekkingen i tide. Om klagerne hadde møtt frem to timer og ti minutter før avgang, slik de hevder, ville de etter mindretallets vurdering ha rukket å sjekke inn innen fristen. Etter mindretallets syn er Aviator ikke å laste for at klagerne ikke rakk flyet. Norwegian er følgelig heller ikke ansvarlig for klagernes tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler en erstatning på 36 000 kroner samt GBP 300.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.