

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

459/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til København den 13. juni kl. 09:05 med DY3222. Klager møtte opp 1 t 15 min før avgang og sjekket inn på automat. Innsjekk på automaten gikk greit. Klagers kone og tre år gamle sønn gikk til gate mens han selv skulle sende kofferten.

Frem mot de manuelle skrankene var det en enorm kø. Klager stod først i en kø, men ble bedt om å gå til en annen kø for bagdrop. Her fungerte ikke automatene, og klagers familie endte opp med å reise uten ham.

Klager stiller seg kritisk til at automatene til Norwegian ikke fungerte. Han måtte kjøpe ny billett til København.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 2 028.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at innsjekk for utenlandsreiser stenger 45 minutter før avreise. Klager er splittet ut av den opprinnelige bestilling, og Norwegian finner ikke igjen nøyaktig tidspunkt for innsjekking i historikken.

Norwegian bekrefter at det var problemer med automatisk innsjekk denne dagen. Manuell innsjekk og manuell bagdrop var åpen og ikke berørt av problemer. Problemer med automatisk bagdrop skapte dessverre kø.

Det er hver passasjers ansvar å påse at man sjekker inn i god tid. Man må ta høyde for kø ved innsjekk, ved bagdrop og i sikkerhetskontrollen.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers 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

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 innsjekningsautomater, innsjekking via Internett m.v. 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 innsjekkingsskranken, 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.

Klager skulle fra Gardermoen til København med avgang kl. 09.05. I henhold til Norwegians vilkår måtte klager være ferdig innsjekkset 45 minutter før avgang, dvs. kl. 08.20.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at feil på automatisk bagdrop førte til uvanlig lange køer, noe som førte til at klager ikke rakk flyet. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian må bære ansvaret for at køene ikke ble avviklet raskere og anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter.

## Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*