

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Klager rakk ikke å sjekke inn bagasje.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-03677

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY396 fra Oslo lufthavn (OSL) til Longyearbyen (LYR) 18. juli 2018. Flyreisen var en del av en pakke kjøpt av Hurtigruten. Da klager og hans reisefølge ankom Oslo lufthavn, ble det nektet ombordstigning, da fristen for innsjekking av bagasje var utløpt.

Klager har forklart at han ankom flyplassen senere enn anbefalt, men informerte Norwegians personale umiddelbart etter ankomst og fikk beskjed om å vente. Dette medførte at passasjerene ikke fikk levert bagasjen innen fristen. Videre foreslo klager at de reisende kunne rekke flyet og sende bagasjen med et senere fly, men denne løsningen ble ikke akseptert av Norwegian.

Siden bagasjen ikke kunne sendes med et annet fly, fikk ikke passasjerene sjekket inn. De forklarte for Norwegians personale at de var delvis ansvarlig for at de ikke fikk sjekket inn, men klager fikk beskjed om at de måtte kjøpe nye billetter til full pris. Klager kjøpte nye billetter med SAS.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav 50 prosent refusjon av billetten for flyvning DY396 (totalt kroner 1 716) og kompensasjon for 50 prosent av kostnadene til nye billetter med SAS (kroner 2 854).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY396, operert av LN-DYP, gikk som planlagt. Flyvningen var ikke overbooket.

I dette tilfellet har passasjerene innrømmet at de ankom flyplassen ti minutter før innsjekking stengte. Det vises til at passasjerene kan sjekke inn via Norwegians reiseassistentapplikasjon hele 24 timer før avreise. Passasjerene kan også sjekke inn

på flyplassen ved hjelp av automater eller skranke. Innsjekking for innlandsflyvninger stenger 30 minutter før avgang.

Selskapet viser til artikkel 8 i deres befordringsvilkår hvor det fremgår at Norwegian ikke er ansvarlig dersom passasjerene ikke møter opp til riktig tid i henhold til frister for innsjekking og ombordstigning. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY396 fra Oslo lufthavn (OSL) til Longyearbyen (LYR) 18. juli 2018. Klager har opplyst at han kom til flyplassen ti minutter før innsjekking stengte, og ba om å bli prioritert for å sjekke inn sin bagasje. Dette ble ikke etterkommet av Norwegian, og klager rakk derfor ikke sin flyvning. Klager hadde på forhånd sjekket inn via internett.

Det er passasjerenes eget ansvar å komme i god tid til flyplassen, slik at man rekker å sjekke inn innen de frister som gjelder. Passasjerene må ta høyde for at det kan være køer ved innsjekkingsautomater, bagasjeinnlevering mv., og man kan ikke regne med at man ved sen ankomst får gå forbi andre passasjerer i disse køene. Selv om flyselskapene ofte vil assistere passasjerer i tidsnød, betyr det ikke at flyselskapet vil pålegges et erstatningsansvar dersom disse passasjerene ikke prioriteres. Det følger av Norwegians vilkår at flyselskapet ikke er ansvarlig for tap som følge av at man ikke har sjekket inn innen fristen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)