

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning av merutgifter da klager mistet flyet pga. kø ved innsjekkingsskranken.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

51/16PF

### Tjenesteyter

Expedito

### Saken gjelder:

Krav om erstatning av merutgifter da klager mistet flyet pga. kø ved innsjekkingsskranken.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en weekend tur for 2 personer med innkvartering på Princesa Sofia Gran Hotel, Barcelona i perioden 16.09.15 - 20.09.15.

Klager var på flyplassen i god tid søndag 20. september, men opplevde en sjokkerende treg innsjekking fra flyselskapet Vueling. Klager mistet flyet, VY8538 med avgang fra Barcelona til Oslo kl. 11.25. Det samme skjedde med flere andre på samme fly, og på andre avganger fra samme selskap.

Klager var på flyplassen i god tid, drøye to timer før. Etter litt køståing for innsjekking, fant de en automat for at det skulle gå raskere. Der fikk de boardingkort, men ingen bagasje-tags. Klager stilte i kø for «baggage drop», men det viste seg at den ikke reelt var det. I likhet med alle de andre køene, gikk den forferdelig sakte. Problemet var at alle avganger ble samlet - det var ingen spesifikk kø for avgangen til Oslo eller noen form for prioritering av de nærmeste avgangene. Altså heller ikke reell baggage-drop-kø. Det var heller ingen bistand i køen for å spørre om noen hadde behov for raskere framdrift, eller informasjon om at innsjekkingen stanset 45 minutter før avgang.

Flere ble etterhvert fortvilte og forsøkte å snakke til damen i skranken, men det forsinket bare ytterligere. Da klager kom til skranken var det fortsatt en halv time til avgang, men de ble da nektet innsjekking av bagasjen og henvist til billettkontoret, som på sin side kunne fortelle at neste avgang til Oslo var tirsdag - to dager senere.

Klager forsøkte alle muligheter for å komme på andre avganger til Oslo, og etterhvert andre byer i Nord-Europa, men det var umulig.

Klager finner at Vuelings innsjekking var under enhver kritikk, og det var ingen personer som passet på køene eller var tilgjengelige for hjelp eller informasjon. Klager mener at flyselskapet

må påta seg ansvaret for at de mistet flyet pga. deres ineffektivitet. Dagen etter var det omtrent like mange foran klager i innsjekkingen til Finnair, men den gikk unna på et kvarter.

Klager hadde ingen andre gjøremål denne dagen enn å reise ut til flyplassen for hjemreise. De dro i god tid, og var der i normal tid, vel to timer før avgang.

Klager mener det må være Vueling som har det direkte ansvaret for den ekstremt ineffektive innsjekkingen, men klager mener Expedia som selger av reiser gjennom dette selskapet burde ha tatt mer ansvar for forhold som i så stor grad går ut over deres kunder.

Klager finner svaret fra Expedia og Vueling som en total ansvarsfraskrivelse, innpakket i en mistenkeliggjøring av deres framstilling.

Klager krever erstatning for ekstraavgiftene, kr 8.022 for hjemreisen med Finnair dagen etter og overnatting på Barcelona Airport Hote, 148 Euro, inkludert mat. Ulempene og merutgiftene var vesentlig høyere, siden de begge mistet en arbeidsdag og fikk andre problemer med viktige oppgaver.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Expedia har i det vesentlige anført:**

Expedia viser til sin hjemmeside der de oppfordrer de reisende til å være ute i så god tid som 3 timer før avreise. Expedia anbefaler at man er på flyplassen 2 - 3 timer før innsjekking ved innsjekking på fly utenlands, noe som i klagers tilfelle vil være fra 2 timer og 40 minutter til 3 timer og 40 minutter. På større flyplasser kan det i rushtiden også være nødvendig å beregne mer tid.

Expedia har henvist klager til flyselskapet Vueling, eventuelt til klagers forsikringsselskap.

Flyselskapet Vueling gjør oppmerksom på at det i deres vilkår fremgår at de innsjekkingen starter 2 timer og 30 minutter før avgang og at den stenger 40 minutter før avgang.

Når innsjekkingen først har stengt, er det ingen mulighet for å sjekke inn. Vueling anbefaler passasjerene å være på flyplassen i god tid før innsjekking slik at de har tilstrekkelig tid til å finne frem til innsjekkingsdiskene og stille seg i rett kø.

Vueling gjør oppmerksom på muligheten til å sjekke inn online og skrive ut boardingpasset før ankomst flyplassen.

Hverken Expedia eller flyselskapet kan se at de kan lastes for at klager ikke sjekket inn tidsnok til flyavgang.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia og Vueling.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda bemerker innledningsvis at det er en lite tilfredsstillende kundebehandling å overlate til kundene og føre sin sak mot et utenlandsk flyselskap. Det er ingen tvil om at det produktet Expedia i dette tilfelle har solgt, er en pakkereise. Expedia er da kundens kontraktspartner og den kunden kan henvende seg til i forbindelse med klager. Hvis klagen fører til erstatning eller prisavslag, er Expedia eventuelt henvist til å søke regress hos sin underkontraktør flyselskapet.

Flyselskapet har sine Air Transport Conditions punkt 10 gitt nærmere regler om innsjekking. Der står det blant annet i vilkårene at innsjekkingsskranken åpner 2 timer før avgang og lukker 40 minutter før avgang. Opplysningene i Vueings mail av 22. desember 2015 om at innsjekkingsskrankene åpner 2 timer og 30 minutter før avgang er derfor ikke i samsvar med de skrevne vilkårene. Det er videre i vilkårene opplyst om siste fremmøtetidspunkt ved utgangen (gate). Ved fristene har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll, tid til å gå til utgangen (gate), klargjøring av flyet før avgang mv. Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser.

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 innsjekkingssautomater, 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 innsjekkingsskrankene, 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, nyttår, 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 ankom flyplassen drøye to timer før flyavgang. Det burde være tilstrekkelig til innsjekking og fremmøte ved gate innen gitte frister. Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. De sjekket først inn i automat og fikk ut boardingkort, men fikk ikke merkelapper til bagasje. De måtte derfor stille seg i lang kø, som ikke var spesielt for deres flyavgang, men for en rekke av flyselskapets avganger. Nemnda finner, på bakgrunn av beskrivelsen av forholdene på flyplassen, noe som for øvrig ikke er bestridt av flyselskapet, at det må ha vært dårlig bemanning i skrankene. Det var heller ikke personale som holdt oppsyn med at de som snart hadde flyavgang ble tatt ut av køen og prioritert.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne her har gjort det som kan forventes av dem. At de likevel ikke rakk flyet, skyldtes således utilstrekkelig kapasitet hos flyselskapet, og/eller handlingagenten og/eller flyplassen. Nemnda er av den oppfatning at arrangøren Expedia må bære ansvaret for dette overfor klager.

Klagerne ble påført utgifter til nye billetter dagen etter, samt utgifter til hotell, totalt kr 9.350. Nemnda anbefaler at Expedia å erstatte klagerne utgifter.

### **Vedtak:**

Pakkreisenemnda anbefaler at Expedia.no erstatter klagerne utgifter med kr 9.350.

Vedtaket er enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*