

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1251/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Malaga til Oslo den 10. august 2014 kl. 19:30 med DY5552. Ved innsjekk fikk han beskjed om bare å vise frem reisebekreftelsen som han hadde på mobilen. Da klager kom til gate og viste frem mobilen fikk han ikke var sjekket inn på flyet, og at han av den grunn ikke kunne være med.

Klager fikk hjelp til å booke om billetten til dagen etter kl. 07:00.

Klager hadde kjøpt en flaske gin som han måtte kaste da han på nytt måtte passere sikkerhetskontrollen dagen etter.

Klager stiller seg undrende til Norwegians avslag på hans krav. Han mener flyselskapet må stå ansvarlig for den feilinformasjonen han fikk ved innsjekk. Dersom han hadde fått hentet ut sin billett eller sitt boardingpass ved innsjekk hadde ikke hendelsen oppstått.

Klager krever refusjon av diverse utgifter: ombookingsgebyr, drosje, hotell, middag, en flaske gin, frokost, en dags tapt arbeidsinntekt, telefon, til sammen 146,65 euro og 1290,65 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man reiser med kun håndbagasje i Norden kan man gå direkte til gate. Det er ikke mulig å gå direkte til gate på destinasjoner utenfor Norden. Norwegians handlingagent i Malaga er svært godt opplært i flyselskapets reisevilkår, og ville ikke ha opplyst om at man bare kan gå direkte til gate, da dette er en praksis agenten ikke ville vært kjent med.

Klager har ikke overholdt Norwegians prosedyrer i henhold til reisevilkårene. Norwegian har av den grunn ikke anledning til å imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians vilkår må man sjekke inn før ombordstigning. Man kan således ikke gå direkte til gate uten først å ha sjekket inn. Innsjekking kan skje ved skranke, ved automat eller over nettet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke hadde sjekket inn før han møtte frem ved gaten. Nemnda viser til bestillingshistorikken. Klager ble derfor avvist.

Det står påstand mot påstand om hvilken informasjon som ble gitt av Norwegians handlingagent i Malaga. Det har etter nemndas vurdering formodningen mot seg at agenten ikke er kjent med et så sentralt punkt i Norwegians vilkår som reglene for innsjekking/ombordstigning, og at agenten har sagt at det ikke er nødvendig med innsjekking. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punktet, for eksempel ved at agenten fikk forståelse av at klager hadde sjekket inn med mobiltelefonen, men finner ikke sannsynliggjort at agenten eventuelt kan lastes for misforståelsen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager må bære ansvaret for ikke å ha sjekket inn i henhold til Norwegians vilkår, og at han selv må bære de utgifter/det tap han ved dette ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforordningen § 5-4.

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.