

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til nye flybilletter som følge av at klager ikke kom med flyet pga feil ved bagasjebåndet.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

573/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for utgifter til nye flybilletter som følge av at klager ikke kom med flyet pga feil ved bagasjebåndet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim den 14. juni kl. 10:40 med DY748. Han møtte tidlig opp på Gardermoen og sjekket inn på automat. Det var lange køer for avlevering av bagasje, og over høytaleranlegget ble det informert om teknisk feil ved scanning av bagasje. Det endte med at klager ikke rakk sin avgang og måtte betale for endring til senere avgang.

Klager krever refusjon av endringsgebyr samt oppgradering, til sammen kroner 2 618 for to personer.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I det tidsrommet klager skulle sjekke inn var det store problemer med bagasjebåndene på Gardermoen, som er flyplassens ansvar. Norwegian kan ikke stå ansvarlig for at flyplassens fasiliteter ikke fungerer.

Norwegian har refundert klagers endringsgebyr, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager møtte opp på Gardermoen i god tid før innsjekkingsfristen. Nemnda legger videre til grunn at det var feil ved bagasjesystemet på Gardermoen som førte til at klager ikke fikk levert bagasjen i tide. Nemnda kan ikke se at klager kan lastes for dette. Etter de foreliggende opplysninger, er heller ikke Norwegian å laste.

Klager ble påført utgifter til nye billetter med Norwegian på neste flygning. Om dette representerer en utgift for Norwegian, er nemndas flertall, lederen og forbrukernes

representanter, av den oppfatning at Norwegian står nærmere enn klager til å ta denne.

Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til ansvarsforholdet mellom Norwegian og OSL.

Mindretallet, bransjens representanter, er av den oppfatning at saken burde vært fremlagt for OSL, og at de er riktig klagemotpart. Verken Norwegian eller klager kan velge en leverandør av den tjenesten som feilet her. Ved Oslo lufthavn er det kun OSL som leverer mange tjenester bl.a. tjenesten som feilet her. Mindretallet kan ikke se at Norwegian skal hefte for klagers tap som i dette tilfelle ble påført klager av OSL.

På bakgrunn av flertallets syn fattet nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.