

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter mv. grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

570/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bodø den 23. juli 2012 med DY342 kl. 08:20. Klager møtte opp i god tid på Gardermoen, omtrent 1 t 15 min før avgang.

Da klager hadde stått i kø ved innsjekkingsautomatene i 20 minutter fikk de beskjed av Røros Flyservice om at disse automatene ikke fungerte og at de måtte sjekke inn på noen andre automater. Da ytterligere 20 minutter var gått i ny kø begynte klager å bli bekymret for tiden. Han ble henvist til billettkontoret og fikk her beskjed om at innsjekking var stengt.

Det endte med at klager måtte kjøpe nye billetter Oslo - Bodø 8 timer senere.

Klager mener selskapet er å laste for at klager ikke rakk flyet.

Klager krever refusjon av nye billetter samt refusjon av utgifter i ventetiden, til sammen kroner 3 440.

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 står følgende:

«Vi anbefaler våre passasjerer å sjekke inn i god tid før avreise. Innsjekking åpnes vanligvis 2 timer før avgang. Innsjekk stenger 30 minutter før planlagt avgang for innenlandsreiser(...)»

Dersom Norwegians innsjekkingsautomater er ute av drift vil dette stå tydelig på skjermen. Det ville i så tilfelle ikke dannet seg store køer foran automatene, da det også ville vært representanter fra Norwegians handlingagent tilstede.

Klager hevder han var på Gardermoen 1 t 45 min før avgang. Norwegian viser til utskrift av klagers bestilling av nye billetter på Gardermoen som fant sted 7 minutter etter opprinnelig avgang.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

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. Ved reiser innenlands stenger innsjekkingen 30 minutter før flyets publiserte avgangstid.

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 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 innsjekkingssranken, 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 i dette tilfellet fra Gardermoen til Bodø mandag 23. juli 2012 kl. 08.20. I henhold til Norwegians vilkår måtte klager være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang, dvs. kl. 07.50. En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det tidvis var driftsproblemer med innsjekkingssystemet på Gardermoen 23. juli 2012. En samlet nemnd legger til grunn at klager ble berørt av dette.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at det var driftsproblemene og håndteringen av denne som var årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn innen fristen. Flertallet viser til klagers detaljerte beskrivelse av hvilken informasjon og anvisninger de fikk av en navngitt representant fra Røros Flyservice. Nemnda ba i e-post av 26. februar 2013 Norwegian om å forelegge klagers opplysninger for denne representanten. Norwegian kommenterer ikke dette i sitt svar til nemnda av 27. februar 2013. Flertallet legger etter dette klagers opplysninger til grunn. Flertallet er av den oppfatning at bekreftelsene på driftsproblemene underbygger klagers forklaring.

Flertallet er av den oppfatning at Norwegian må bære ansvaret for at klager ikke rakk flyet, og anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap på 3 440 kroner.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, finner det ikke sannsynliggjort at det var driftsproblemene som førte til at klager ikke rakk å sjekke inn i tide. Etter flertallets vurdering gir de foreliggende opplysninger ikke grunnlag for å anta driftsavbrudd av det omfang klager anfører. Det har videre formodningen mot seg at klager ville ventet

så lenge i kø ved innsjekkingsmaskiner som var ute av drift. Etter flertallets vurdering må klager selv bære ansvaret for at han ikke sjekket inn i tide.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap på 3 440 kroner.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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.