

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

355/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle den 4. september 2010 reise fra Oslo til Molde med DY422 kl. 10:55.

Kl. 10:15 forsøkte de å sjekke inn på automat på Gardermoen men fikk her melding på skjermen om å gå til Bag-Drop da innsjekk var stengt.

De måtte vente et par minutter i kø på Bag-Drop, men da de kommer frem til den betjente skranken fikk de beskjed om å gå til Norwegians serviceskranke da innsjekk var stengt.

De gikk derfor til Norwegians serviceskranke ca. kl. 10:25, men fikk heller ikke her hjelp til å sjekke inn bagasjen.

Klagerne mistet flyet sitt.

Klagerne måtte kjøpe nye billetter med SAS kl. 18:05 samme dag.

Klagerne krever erstattet sine ekstrapgifter. Selv om de hadde knapp tid, møtte de tidsnok til innsjekking, og skulle ikke ha blitt avvist.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det er svært viktig å møte opp i god tid før flyavgang, og den reisende er selv ansvarlig for at bagasjen er ferdig innsjekket minst 30 minutter før avreise på innenlands reiser.

Den reisende må ta høyde for at det kan være lang kø ved innsjekk, og Norwegian anser ikke 40 minutter som god nok tid når man skal ut å reise.

Innsjekkingsautomatene er tidsstyrt og stenger automatisk. Norwegian aksepterer ikke innsjekk etter at innsjekkingsskranken er stengt.

Norwegian beklager problemene klager fikk, men de kan ikke imøtekomme klagers krav da de kom for sent til innsjekk.

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 3.1. I reisevilkårene og på billetten oppgir Norwegian videre at siste frist for innsjekk og avlevering av bagasje på bagdrop er 30 minutter før avreise. Det fremgår ikke noe sted at det er andre tidsfrister for innsjekking på automat.

Innsjekkingsautomatene er tidsstyrte og stenger automatisk. At klagerne ikke fikk sjekket inn via denne skyldes etter all sannsynlighet at klagerne møtte frem etter fristens utløp.

Norwegian hadde i den foreliggende situasjon rett til å avvise klagerne. Klagerne må selv bære ansvaret for for sent fremmøte. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.