

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og hotellovernatting ved tapt videreförbindelse.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01375

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med SAS' flyvning SK4760 fra München (MUC) til Oslo lufthavn (OSL) 16. mars 2018 med planlagt ankomst kl. 15.20. Han hadde videreförbindelse til New York (JFK) med DY7001 kl. 17.45. Ved ankomst til Oslo lufthavn stoppet alle de fire reisende for en matbit. To av de reisende gikk direkte til gate, mens klager og én annen i reisefölget gikk til innsjekkingsskranken for å sjekke inn bagasje. En time tidligere hadde klager henvendt seg til en av Norwegians representanter ved gate D2 og spurt om det var mulig å sjekke inn bagasjen ved gaten. Hun insisterte imidlertid på at bagasjen måtte sjekkes inn i avgangshallen og at klager måtte gå gjennom sikkerhetskontrollen.

Da klager ankom innsjekkingsskranken kl. 16.55 ble han imidlertid fortalt at innsjekking var stengt. Klager insisterte på at ombordstigningskort ble skrevet ut, men de fikk beskjed om at dette ikke var mulig. De to andre i reisefölget fikk reise med DY7001. Etter at flyet hadde gått ble imidlertid klager spurt av en av Norwegians representanter hvorfor de ikke sjekket inn bagasjen ved gaten. Klager forklarte at de hadde fått beskjed om at dette ikke var mulig.

Klager måtte kjøpe nye billetter med Icelandair til 2 419,02 amerikanske dollar. De pådro seg også utgifter til hotellovernatting til 206,71 amerikanske dollar, og har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av 2 625,73 amerikanske dollar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mistet sin flyvning DY7001 fra Oslo til New York 16. mars 2018 da han ble forsinket på en flyvning fra München med et annet flyselskap. For internasjonal transfer ved Oslo lufthavn er det en utgang ved E12/E13 i etasjen for ankomst, hvor det er merket en vei til transfer. Passasjeren har selv anført at han ankom flyplassen ved innlandstransfer ved gate D2. Passasjerene ble derfor henvist gjennom utgangen for å kunne sjekke inn

med nytt flyselskap. Dersom det stemmer at de ankom Norwegians serviceskranke én time før planlagt avgangstid, var passasjerene allerede for sent til innsjekking da innsjekking for flyvninger til USA stenger én time før avgang, uavhengig av om flyvningen er forsinket.

Passasjerer reiste med SAS fra München til Oslo med planlagt ankomsttid kl. 15.20, og han skulle reise videre med DY7001 kl. 17.45. Den planlagte ruten for passasjerer skulle være tilstrekkelig for å rekke innsjekking på DY7001. Man må imidlertid ta i betraktning at bagasjen ikke alltid kan sjekkes inn for hele reisen når man bestiller med forskjellige flyselskap. Ved Oslo lufthavn er det mulig å gå direkte til gate dersom bagasjen og passasjerer er sjekket inn til endelig destinasjon. SAS og Norwegian har imidlertid ikke en slik interline-avtale, slik at det ikke er mulig å sjekke inn passasjerer til endelig destinasjon. Passasjerer måtte derfor sjekke inn og avlevere bagasje på nytt ved Oslo lufthavn.

Klager har forklart at SAS-flyvningen var forsinket, og at han tok seg en matbit før han skulle sjekke inn på Norwegian-flyvningen. Da han ankom skranken var imidlertid innsjekkingen stengt. Det er klart at passasjerer ikke var klar over fristen for innsjekking, og at han følgelig ikke hadde lest Norwegians befordringsvilkår. Selskapet anfører at de antar at personalet på flyplassen ga klager beskjed om at han ville få sjekket inn dersom han gikk til innsjekkingsskranken umiddelbart. Det må derfor legges til grunn at Norwegians personale har gitt klager korrekt informasjon, og at årsaken til at passasjerer mistet sin flyvning var at de valgte å spise etter ankomst.

Selskapet avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hevder at han mistet sin videreforbindelse med Norwegian til New York 16. mars 2018 kl. 17.45 grunnet feil råd fra en ansatt hos Norwegian.

Klager reiste fra München til Oslo med SAS samme dag, med ankomst Oslo kl. 15.20. Så vidt nemnda forstår, hadde klager med seg en bag på denne reisen som han ikke hadde sjekket inn som bagasje. Han ønsket imidlertid å sjekke denne inn på flyreisen med Norwegian. Klager har opplyst at han tok kontakt med en Norwegian-ansatt ved gate D2 én time før avreise, og at han da fikk vite at han måtte sjekke inn bagasjen i avgangshallen, og at det ikke var mulig å sjekke inn bagasjen ved gate.

Siste frist for innsjekking med Norwegian er en time før avreise. Nemnda bemerker at klager allerede på tidspunktet for kontakten med den Norwegian-ansatte var for sent ute. Det er den reisendes eget ansvar at man overholder fristene for innsjekking. Om rådet som ble gitt fra den ansatte om innsjekking av bagasje via ankomsthallen var riktig eller galt, er derfor ikke avgjørende for nemnda. Klager må selv bære ansvaret for at han ikke rakk flyvningen i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)