

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

325/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Roma via København den 15. februar 2013. Klager møtte opp i tide på flyplassen, fikk sjekket inn, og mottok boardingpass og bagasjetag.

Klager fikk ikke avlevert bagasjen, og endte opp med å måtte endre flybillettene til dagen etter.

Klager krever refundert endringsgebyr for nye billetter, kroner 4 442.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians regler og vilkår må man være ferdig innsjekket senest 45 minutter før avgang. Klager ankom bagdrop for sent og fikk av den grunn ikke være med flyet.

Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser. Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte opp i tide, og påse at innsjekk gjennomføres innenfor betingelsene på reisen. Man må ta høyde for at det kan være kø ved innsjekk, bagdrop og ved sikkerhetskontrollen.

Klager skrev i sin klage til Norwegian at de ankom Gardermoen noe forsinket, som følge av kø på vei til flyplassen.

Norwegian kan ikke påta seg ansvaret for at klager ikke overholdt fristen for innsjekk og avlevering av bagasje, og kan av den grunn ikke imøtekomme hans 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 3.1. Det fremgår videre av Norwegians vilkår at man ved utenlandsreiser må være ferdig sjekket inn senest 45 minutter før opprinnelig avgang. Det

fremgår også at om man sjekker inn på automat, må bagasje være levert til bagdrop innen fristen. Norwegian forbeholder seg rett til å avvise passasjerer som kommer for sent.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble forsinket til flyplassen. De rakk å sjekke inn på automat, men rakk ikke å få ekspedert bagasjen innen tidsfristen på 45 minutter. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klagerne kan laste Norwegian for at de ikke rakk å ekspedere bagasjen i tide. Man må i rimelig utstrekning være forberedt på kø ved innsjekk og bagdrop, og passasjerene må ta høyde for dette. Nemnda er etter dette av den oppfatning at Norwegian hadde rett til å avvise klagerne, og finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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