

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

688/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av gebyr grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Oslo den 22. august 2013 kl. 17:40 med DY635. Klager fikk ikke sjekket inn på automat, og henvendte seg i skranken. Her var det kø, så da det ble klagers tur var det under 30 min til avgang. Klager fikk ikke sjekket inn sin koffert, og fikk beskjed om at kofferten også var for stor til å bringe med som håndbagasje.

Klager ble bedt om å henvende seg i billettskranken, her fikk han beskjed om at kofferten likevel ikke var for stor, men at det nå var for sent å rekke flyet. Klager måtte betale kroner 750 i endringsgebyr for å bli med neste fly.

Klager krever refundert endringsgebyr kroner 750.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians reisevilkår kommer det frem at innsjekk stenger 30 min før avgang på innenlandsreise. Sjekker man inn bagasje må denne være avlevert innen 30 min før avgang. Det er passasjerenes ansvar å møte i god tid, og man må ta høyde for kø både ved automat og ved bagdrop.

Det var ingen driftsforstyrrelser på Flesland denne dagen. At klager ikke fikk sjekket inn på automat kan tyde på at han var for sent ute, og at innsjekk på denne flyvningen var stengt.

Klager har ikke overholdt de vilkår som gjelder for fremmøte. Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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. Innsjekk stenger 30 minutter før avgang.

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 mv. 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.

Norwegian opplyser at det ikke var noen feil ved innsjekkingssystemene på Flesland denne dagen. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager møtte frem for sent. Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke fikk ta med sin koffert inn i flyet. Mest sannsynlig skyldtes dette at kofferten enten var for stor eller for tung.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

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.