

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og leiebil. Problemer med innsjekking.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01362

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82021 fra Oslo lufthavn (OSL) til Malaga (AGP) 5. februar 2019 kl. 13.55. Han har vist til at de reisende ankom parkeringsanlegget ved flyplassen kl. 12.00, og at de var ved innsjekking cirka kl. 12.45. Alle passasjerer ble henvist til automatene for innsjekking. Automaten fungerte først, og klager fikk lagt inn informasjonen som normalt, men plutselig låste automaten seg. Han gjorde flere forsøk på å få automaten til å virke, men behandlingen var innsjekking var låst på denne automaten, og klager måtte be om hjelp.

Flere ansatte ved flyplassen forsøkte å hjelpe passasjerene, men de fant ikke ut av feilen og ba de reisende om å gå til billettluken. Da klager endelig kom frem til skranken etter en stund i kø, fikk han beskjed om at han hadde stilt seg i feil kø, og at han måtte gå tilbake til innsjekking. De reisende gikk videre, men da de endelig kom frem til skranken, fikk han beskjed om at "tiden hadde gått ut".

Klager har anført at han og hans reisefølge ankom flyplassen i god tid før avreise, og at problemene som oppstod skyldtes manglende vilje eller kunnskap fra de ansatte. I avslaget til Norwegian fremgår det at passasjerene burde gått til innsjekking med en gang, men klager understreker at han ble henvist til billettluken av de ansatte som hjalp ham.

Som følge av hendelsen måtte klager kjøpe nye billetter til Stockholm til kroner 8 257. I tillegg ble denne flyvningen forsinket, og klager måtte gjøre endringer i sin leiebilreservasjon. Dette kostet kroner 2 000. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav mot Norwegian om refusjon av disse utgiftene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde sjekket inn på avgang D82021 fra Oslo til Malaga 5. februar 2019 via internett, men rakk ikke innleveringsfristen for bagasje på flyplassen. Han kjøpte derfor nye billetter senere samme dag, og ønsker refusjon av dette beløpet. Passasjerer har vært i kontakt med Norwegians representanter for å få hjelp. Selskapets bakkemannskap er opplært til å bistå passasjerer under like hendelser. Billettkontoret har ikke loggført at klager har vært i kontakt, og har dermed stått i feil kø. Etter som det ikke er loggført eller dokumentert av passasjerer, legger ikke Norwegian dette til grunn.

Klager påstår at reisefølget var ute i god tid, men at de ikke rakk frist for levering av bagasje eller ombordstigning. Han skriver at de møtte opp ved innsjekking to timer før avgangstid, men det er ikke fremlagt bevis som tilsier dette.

Det følger av selskapets avtalevilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise. Uforutsette ting kan oppstå, slik som kø eller tekniske problemer, og den reisende må selv ta høyde for dette når de beregner tid på flyplassen. Innsjekking stenger automatisk, og kan ikke gjenåpnes manuelt. Det foreligger ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen. Årsaken er trolig at klager ikke hadde beregnet nok tid på flyplassen og ikke benyttet andre innsjekkingsmetoder. Det er passasjerens eget ansvar å sjekke inn og levere bagasje i henhold til gitte frister, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette. På bakgrunn av det ovenstående har Norwegian avvist klagers refusjonskrav.

### **Nemnda bemerker**

Hva som skjedde på flyplassen, når klager møtte opp og hvorfor klager ikke rakk flyvningen, er bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)