

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og hotell.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01814

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise for seg og sitt reisefølge med Norwegians flyvning DY7202 fra Los Angeles (LAX) til Oslo lufthavn (OSL) 29. april 2018 med avreise kl. 20.30 lokal tid. De hadde også bestilt videreforbindelse med DY418 til Ålesund (AES) 30. april kl. 21.00 lokal tid.

Klager ankom innsjekkingsskranken cirka 50 minutter før avgang med utskrift av sine boardingkort. Bagasjen hadde ikke ankommet fra korresponderende flyvning, og klager ble gitt 20 minutter til å hente bagasjen for innsjekking. Flyvningen var forsinket, slik at klager hadde mulighet til å rekke flyvningen. Da klager skulle sjekke inn bagasjen, ble imidlertid boardingkortene revet i stykker av agenten. Passasjerene fikk ingen informasjon, og ble ikke tilbudt omruting. Som følge av at de ble nektet ombordstigning, pådro klager seg utgifter til nye flybilletter til 1 859,60 amerikanske dollar, samt hotellovernatting til 138,24 canadiske dollar. Hun har fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegians flyvning DY7084 fra Los Angeles til Oslo 29. april 2018 for to passasjerer (referanse NEVB72 og RZO4CJ). Passasjerene hadde også videreforbindelse til Ålesund med DY410 30. april.

Klager og hennes reisefølge møtte ikke opp til innsjekking innen fristen for DY7084 fra Los Angeles. Ved bestilling godkjenner passasjerene selskapets vilkår. Det vises til bestemmelsene 8.1, 8.2 og 8.3.

Det følger av Norwegians vilkår at innsjekking for stenger til/fra USA stenger én time før avgang. Passasjerer som møter til innsjekking etter dette vil bli avvist. Innsjekking stenger automatisk og kan ikke overstyres av de ansatte. Det er høyst sannsynlig at passasjerene

har ankommet flyplassen for sent. Det er ingen annen grunn til å nekte passasjerene å sjekke inn, og det er ingen rapporter som viser noe annet for disse passasjerene eller denne flyvningen.

Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY7202 fra Los Angeles til Oslo 29. april 2018 kl. 20.30. Klager kom ikke med flyvningen.

I henhold til Norwegians reisevilkår stenger innsjekking én time før flyavgang. Dette betyr at skranken i dette tilfellet skulle stenge kl. 19.30.

Klager har opplyst at de to ankom skranken 50 minutter før oppsatt avgangstid. Norwegian har opplyst at skranken ikke kan gjenåpnes, da den stenges automatisk én time før avgang.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp til gate i riktig tid. Nemnda kan ikke se at klager har fremlagt bevis som viser til at de ankom innsjekkingsskranken før den stengte, tvert i mot har klager selv forklart at de møtte opp 50 minutter før avgang. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på refusjon av sine utgifter i dette tilfellet. Norwegian plikter heller ikke å tilby gratis omruting til passasjerer som ikke møter opp til innsjekking til riktig tid.

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)