

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader som følge av at klager ble nektet befordring med flyet. Spørsmål om oppmøte ved innsjekk skjedde innen fristen.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00077

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (2 passasjerer) hadde bestilt billetter med Norwegian DY1815 fra Gran Canaria til Oslo 16. november 2019 kl. 1430. Klager opplyser at da de ankom flyplassen ca kl 1145 var ikke innsjekkingsskranken til Norwegian betjent og klager ventet i nærheten av denne frem til den åpnet. Klager stilte seg i kø, men da klager var i ferd med å sjekke inn, kom det en annen ansatt til innsjekkingsskranken og opplyste at klager var for sent ute. Klager opplevde situasjonen i innsjekkingsskranken som belastende og ubehagelig. Klager ble henvist til å ta kontakt med en stedelig kontakt i en annen skranke, som ba klager ta kontakt på telefon med Norwegian i Norge.

I følge klager opplyste representanten fra Norwegian på telefon at flyet var overbooket og at det var årsaken til at han ble avvist ved innsjekk. Representanten skal ha forsøkt å snakke med de ansatte i skranken, men det ble avvist. I følge klager ga representanten etter en lengre telefonsamtale (kl 1545-1621) opp å forsøke å ordne problemet, og klager ble bedt om å kjøpe nye billetter og sende klage til Norwegian. Klager ordnet selv overnatting og hjemreise neste dag med et annet selskap.

Klager avviser Norwegians påstand om at de ikke presenterte seg ved innsjekkingsskranken i tide. Som dokumentasjon har klager vedlagt korrespondanse i forkant av taxibestilling til flyplassen og bekreftelse fra andre norske reisende på flyplassen som klager skal ha snakket med kl 13 og kl 1330. Klager hevder at det er usannsynlig at de ikke skal ha henvendt seg til innsjekkingsskranken til riktig tid, siden de oppholdt seg på flyplassen. Klager hevder at Norwegian må ha gjort en feil, for eksempel ved å sjekke inn personer med stand by billetter (brukes kun hvis ledige plasser) før klager kom til innsjekkingen, slik at flyet ble overbooket..

Klager krever refusjon av utgiftene som følge av nektet befordring med flyet, nærmere bestemt utgifter til nye flybilletter kr 14 544, overnatting kr 1007, taxi kr 384, mat kr 882 og parkering Gardermoen kr 350. Totalt kr 17 167. Klager krever i tillegg erstatning for forulemping (tort og svie) kr 25 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører at klager ikke har dokumentert at de har presenterte seg til innsjekk innen fristen. Norwegian viser til at innsjekk åpner to timer før opprinnelig avgang og stenger 45 minutter før avgang. Dette gjelder selv om avgangen blir forsinket. Klager fikk beskjed på SMS kl 1332 om at flyet var forsinket med ny estimert avgang kl 1545.

Norwegian viser til at samtlige andre passasjerer skal ha gjennomført innsjekk som vanlig og at det ikke foreligger noen rapporter om problemer på flyplassen denne dagen eller logg om overbooking på flyet. Det anføres videre at Norwegian alltid har betjening til stede i innsjekkingsskranken og at telefonsamtalen klager hadde med kundeservice var etter at innsjekk var stengt. Flyet har kapasitet til 186 passasjerer. I følge Norwegian var det 182 betalende passasjerer og fire "stand by" billetter som kun kan fly ved tilgjengelighet. Norwegian anfører at dette viser at flyet ikke var overbooket. Som dokumentasjon viser Norwegian til logg over antall passasjerer og logg over telefonsamtalen med kunderservice.

Norwegian avviser på denne bakgrunn krav om refusjon av utgifter og erstatning for forulemping.

Nemnda bemerker

Partene er uenig om hva som er årsaken til at klager ikke fikk være med flyet hjem. Klager har vedlagt dokumentasjon som tyder på at klager var tidsnok på flyplassen, men det foreligger ikke dokumentasjon på når skranken ble åpnet og når klager presenterte seg ved skranken. Norwegian har vedlagt dokumentasjon som tyder på at det var 182 betalende passasjerer, men 186 passasjerer totalt med 4 stand by billetter. Det foreligger ikke noen opplysninger om når disse fire stand by passasjerene ble sikret plass på flyet. Dette ville uansett ikke hatt betydning for passasjerenes mulighet til å sjekke inn.

Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)