

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett. Problemer med innsjekking.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-02672

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

2. juni 2019 skulle klager reise med DY755 fra Trondheim til Oslo. Flyet skulle gå fra Trondheim kl. 16.40. Klager kom imidlertid ikke med denne flyvningen.

Klager anfører at automaten som brukes for å skrive ut boardingkort, ikke fungerte. Videre hadde appen hengt seg opp. Klager måtte dermed stille seg i kø ved innsjekkingssranken. Klager opplyser om at han sto som nummer én i køen i en halvtime, men fikk ikke sjekket inn før gaten til flyvningen ble lukket.

Klager anfører at han dermed måtte kjøpe en ny flybillett. Klager mener at ansvaret for at han ikke fikk sjekket inn, ligger hos flyselskapet og de ansatte på flyplassen.

Klager krever refusjon av de 1989 kronene som han måtte betale for den nye flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom for sent og kjøpte derfor en ny flybillett til 1989 kroner. Klager har fremmet krav om refusjon av den nye flybilletten.

Norwegian fastholder at det påligger passasjerer å beregne tilstrekkelig tid på flyplassen og møte opp ved gaten til rett tid. Det vises i den forbindelse til artikkel 8 i Norwegians generelle befordringsvilkår, samt EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 1 og 2.

Klager har på dette grunnlag ikke rett på refusjon. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Det fremstår som uklart om klager ankom for sent eller om det var tekniske problemer med innsjekkingsautomatene og innsjekking via appen den aktuelle dagen. Norwegian har ikke kommentert hvorvidt det var tekniske problemer.

Nemnda mener at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)