

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0042/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Kirkenes via Oslo den 27. oktober 2014. Han møtte opp på Værnes kl. 05:45 for avgang kl. 06:30 med DY741. Da innsjekkingsautomaten ikke fungerte gikk han til bag-drop. Kl. var nå 06:02 og han fikk her beskjed om å gå direkte til gate.

Da klager kom til gate kl. 06:18 var den stengt. Dersom innsjekkingsautomaten hadde virket, ville klager rukket flyet. Han stiller seg kritisk til mangel på forståelse og service fra selskapet.

Klager krever refusjon av ny billett fra Trondheim til Kirkenes, kroner 2 130.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at man skal være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang på innenlandsreiser.

Gaten ved flyet stenger 10 minutter før avgang. Dersom man slipper passasjerer ombord når det er mindre enn 10 minutter før avgang, vil dette kunne forsinke avgangen, da denne tiden brukes til å skrive ut papirer og klargjøre kabinen for avgang.

Passasjerene er selv ansvarlig for å møte opp i tide. Norwegian kan ikke lastes for at klager ikke beregnet god nok tid til å fullføre innsjekk og befinne seg ved gate innen gitte frister.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers 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. Flyselskapene har også frister for fremmøte ved gaten. Norwegian

anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf Norwegians vilkår pkt 3.1.

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 innsjekningsautomater, innsjekking via Internett m.v. 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, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Klager møtte på flyplassen 10 minutter før innsjekkingen stengte. Problemer med billettautomatene førte til køer som igjen førte til at ikke rakk innsjekking i tide. Nemnda er av den oppfatning at fremmøte 10 minutter før innsjekningsfristen er for kort tid til å håndtere forsinkelser, køer og problemer man må være forberedt på å kunne møte.

Etter anbefaling fra innsjekkingspersonalet gikk klager direkte til gate. Han kom imidlertid frem etter at gaten var stengt.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian hadde anledning til å avvise klager fordi han ikke sjekket inn innen fristen. Han nådde heller ikke frem til gate før gaten stengte. Etter nemndas syn må klager selv bære ansvaret for de problemer og kostnader han ble påført ved for sent fremmøte på flyplassen. Nemnda finner følgelig 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.