

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

445/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billett med DY521 fra Stavanger til Oslo kl. 06:45 den 3. desember 2012. Klager hadde bestilt separat billett videre til Innsbruck.

Vanligvis er det liten kø på Sola på innenlandsreiser, men da klager møtte opp kl. 06:00 var flyplassen stappfull.

Klager fikk etter mye frem og tilbake ikke sjekket inn. Han mener at han ville rukket å sjekke inn dersom Norwegian hadde hatt nok bemanning bak skrankene. Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap for å rekke sin videreforbindelse.

Klager stiller seg kritisk til den lite kundevennligheten de ble møtt med av Norwegian på Sola.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 9 276.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at innsjekk på innenlandsreiser stenger 30 minutter før avgang. Videre står det at dersom man skal sende spesialbagasje må man sjekke inn minst 1 time før.

Klager møtte opp på Sola med ski kl. 06:00, det er 15 minutter etter at innsjekk er stengt for spesialbagasje. Som følge av dette fikk klager dessverre ikke reist med DY521.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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.

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 innsjekkingssautomater, 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.

Det fremgår av Norwegians vilkår at man må være ferdig innsjekket senest 30 minutter før avreise. Det fremkommer videre at spesialbagasje må være sjekket inn senest en time før avreise. Klager hadde flyavgang kl. 06.45. Han møtte på flyplassen med spesialbagasje kl. 06.00. På dette tidspunkt var det for sent å sjekke inn spesialbagasjen. Uten spesialbagasje hadde klager 15 minutter til innsjekk stengte. Det skulle således ikke store køene til at klager heller ikke hadde rukket denne fristen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for at klager ikke fikk sjekke inn i tide, og finner 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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.