

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter og tapt arbeidsfortjeneste, i tillegg til erstatning som følge av nektet innsjekking.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-02938

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

18. september 2018 skulle klager reise med D82810 fra London til Oslo. Klager anfører at han på vei mot flyplassen i London merket at toget var forsinket. Han anfører at han på det tidspunktet ikke hadde mottatt noen melding fra Norwegian angående innsjekking. Kl. 16.48 fikk klager en SMS fra Norwegian med varsel om at han ikke var innsjekket, men det var ikke noen link til innsjekking i meldingen. Dette var ifølge klager 12 minutter før innsjekkingen var over og mer enn én time etter at den skulle ha startet. Klager stiller seg undrende til at det ikke ble lagt opp til innsjekking via SMS.

Klager anfører at han løp så fort han kunne fra toget til innsjekkingsautomaten, som hang seg opp. Klager anfører at det ikke var lett å forstå hvordan passet skulle leses. Til slutt fikk klager en beskjed opp på automaten om at han måtte kontakte servicepersonalet.

Vedkommende klager fikk tak i, ga ifølge klager bare beskjed om at innsjekkingen var stengt og at det ikke var mulig å gjøre noe for klager. Klager fikk beskjed om å gå til Norwegians billettskranke. Der fikk klager beskjed om at det ikke var noen andre fly til Norge før neste dag. Klager anfører at han imidlertid fant ut at det fantes ledige plasser på flyvninger til Trondheim samme dag, slik at han kjøpte disse billettene. Klager er overrasket over de ansattes manglende vilje til å hjelpe ham.

Etter mye om og men endte klager også opp med å ikke rekke andre del reisen, som var flyvningen fra Oslo til Trondheim. Dette medførte at klager måtte oppsøke fire ulike hoteller på Gardermoen for å finne en seng for natten. Alle hotellene var imidlertid fulle, slik at klager måtte tilbringe hele natten i en stol på flyplassen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager anfører at han er sjokkert over behandlingen han fikk, og han anfører at Norwegians manglende vilje til å ordne opp utgjør et avtalebrudd.

Klager krever refusjon av de nye billettene på 968 kroner, 600 kroner per time for totalt tre timers tapt arbeidsfortjeneste og 5000 kroner i erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte sin billett på den aktuelle avgangen. I slike situasjoner vil passasjerene stå fritt til å velge om vedkommende vil kjøpe en ny billett med Norwegian eller et annet transportselskap.

Det kan virke lite fleksibelt å ikke tillate passasjerene å sjekke inn etter at innsjekkingen er stengt, og hvis flyet fortsatt er ved gaten. Å gjenåpne for innsjekking i slike tilfeller vil imidlertid forsinke den angitte avgangstiden på flyet. Flyet vil da miste sin opprinnelige avgangstid, slik at eksterne flyveledere må tildele flyet en ny avgangstid. Denne nye tiden kan være flere timer frem i tid. Dette vil kunne få store konsekvenser for resten av passasjerene om bord, da disse vil kunne miste videreforbindelser eller annen transport ved ankomst som følge av forsinkelsen.

Det fremgår av Norwegians billettregler at LowFare-billetter ikke er refunderbare. Dette avtalevilkåret godkjenner passasjerene å ha lest og forstått når vedkommende bestiller reisen.

Videre følger det av Norwegians avtalevilkår at passasjerene må møte opp på flyplassen i god tid før avreise. Uforutsette ting kan oppstå, som at det kan være kø ved innsjekkingsskranken eller sikkerhetskontrollen, eller det kan oppstå problemer med innsjekkingsskrankeautomatene eller med avlevering av bagasje. Dette må de reisende ta høyde for når de beregner hvor mye tid de trenger på flyplassen.

Innsjekkingen stenger automatisk og kan ikke åpnes igjen av de ansatte som sitter i skranken. Norwegian har forståelse for at det kan oppstå frustrasjon hvis man mister fristen med få minutter, men grensen må settes. Hvis ikke avtalevilkåret er blitt fulgt, er flyselskapet ikke ansvarlig for eventuelle tap eller utgifter som følger.

Klagers krav kan på bakgrunn av dette ikke imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Passasjerene er selv ansvarlige for å møte opp i tide for en flyvning.

Nemnda mener at klager selv må bære risikoen for at han ikke beregnet bedre tid til flyplassen. Det er ikke grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)